



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA INSANI TERHADAP MUTU PELAYANAN DAN KINERJA SELAMA *ERA NEW* *NORMAL* PADA BMT AL-ITTIHAD MENURUT KONSEP EKONOMI SYARIAH

TESIS

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Magister Ekonomi (ME) Pada Program Studi Ekonomi Syariah
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

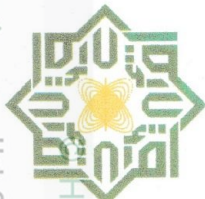
Oleh:

SYARIFAH AINI

NIM:21990325547

**PROGRAM PASCA SARJANA (PPs)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

1442 H./2021 M.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Lembaran Pengesahan

Nama : SYARIFAH AINI
Nomor Induk Mahasiswa : 21990325547
Gelar Akademik : M.E. (Magister Ekonomi Syariah)
Judul : PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA-INSANI
TERHADAP MUTU PELAYANAN DAN KINERJA SELAMA
ERA NEW NORMAL PADA BMT AL-ITTIHAD MENURUT
KONSEP EKONOMI SYARIAH

Tim Penguji:

Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si
Penguji I/Ketua

Dr. Yanti, M.Ag
Penguji II/Sekretaris

Dr. Mahendra Romus, S.P., M.Ec.
Penguji III

Dr. Mahyarni, SE., MM
Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan 16/06/2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PENGUJI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku Tim Penguji Tesis mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul ***"Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Mutu Pelayanan Dan Kinerja Selama Era New Normal Pada Bmt Al-Ittihad Menurut Konsep Ekonomi Syariah"*** yang ditulis oleh saudara:

Nama : Syarifah Aini
 NIM : 21990325547
 Program Studi : Ekonomi Syari'ah (S2)

Telah diujikan dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Penguji Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, pada tanggal 16 Juni 2021.

Penguji I,
Dr. Mahendra Romus, S.P., M.Ec
 NIP. 19711119 200501 1 004

Tgl. 23 Juni 2021

Penguji II,
Dr. Mahyarni, SE. MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

Tgl. 23 Juni 2021

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah

Dr. Hj. Sitti Rahmah, M. Si
 NIP. 19640508 199303 2 002

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PEMBIMBING

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku pembimbing Tesis mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul *"Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Mutu Pelayanan Dan Kinerja Selama Era New Normal Pada Bmt Al-Ittihad Menurut Konsep Ekonomi Syariah"* yang ditulis oleh saudara:

Nama : Syarifah Aini
 NIM : 21990325547
 Program Studi : Ekonomi Syari'ah (S2)

Telah diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Tesis Program Pasca sarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah diujikan pada tanggal 16 Juni 2021.

Pembimbing I,
Dr. Mahyarni, SE. MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

Tgl. 29 Maret 2021

Pembimbing II,
Dr. Heri Sunandar, M. CL
 NIP. 19690806199402 1 001

Tgl. 29 Maret 2021

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah

Dr. Hj. Sitti Rahmah, M. Si
 NIP. 19640508 199303 2 002

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku pembimbing Tesis, dengan ini menyetujui bahwa Tesis yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Mutu Pelayanan Dan Kinerja Selama Era New Normal Pada BMT Al-Ittihad Menurut Konsep Ekonomi Syariah”** yang ditulis oleh:

Nama : Syarifah Aini
NIM : 21990325547
Program Studi : Ekonomi Syariah
Konsentrasi : Ekonomi Syariah

Untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah Tesis pada Program Pascasarjana UIN Sulthan Syarif Kasim Riau.

Tanggal: 29 Maret 2021
Pembimbing I,

Dr. Mahyarni, SE. MM
NIP. 19700826 199903 2 001

Tanggal: 29 Maret 2021
Pembimbing II,

Dr. Heri Sunandar, M.CL
NIP. 19660803 199303 1 004

Mengetahui :
Ketua Program Studi Ekonomi Syaria'ah

Dr. Sitti Rahmah, M. Si
NIP. 19640508 199303 2 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

Dr. Mahyarni, SE. MM
DOSEN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal : Tesis Saudara
Syarifah Aini

Kepada Yth:
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Di –
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap isi tesis saudara :

Nama	: Syarifah Aini
NIM	: 21990325547
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Konsentrasi	: Ekonomi Syariah
Judul	: Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Mutu Pelayanan Dan Kinerja Selama <i>Era New Normal</i> Pada BMT Al-Ittihad Menurut Konsep Ekonomi Syariah

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, 29 Maret 2021
Pembimbing I,

Dr. Mahyarni, SE. MM
NIP. 19700826 199903 2 001

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dr. Heri Sunandar, M.CL
DOSEN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal : Tesis Saudara
Syarifah Aini

Kepada Yth:
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Di –
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap isi tesis saudara :

Nama	: Syarifah Aini
NIM	: 21990325547
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Konsentrasi	: Ekonomi Syariah
Judul	: Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Mutu Pelayanan Dan Kinerja Selama <i>Era New Normal</i> Pada BMT Al-Ittihad Menurut Konsep Ekonomi Syariah

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, 2021
Pembimbing II,

Dr. Heri Sunandar, M.CL
NIP. 19660803 199303 1 004

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syarifah Aini
NIM : 21990325547
Program Studi : Ekonomi Syariah
Konsentrasi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun dengan judul: "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Mutu Pelayanan Dan Kinerja Selama *Era New Normal* Pada BMT Al-Ittihad Menurut Konsep Ekonomi Syariah". Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau ini seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri maupun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pekanbaru, 3 Juni 2021



Syarifah Aini
NIM. 21990325547

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR



Puji syukur kami ucapkan ke hadirat Allah SWT kerana dengan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini, sehingga dapat dipersembahkan kepada pembaca yang budiman serta yang cinta akan ilmu pengetahuan. Sholawat beriring salam tak lupa penulis kirimkan kepada baginda besar yakni Nabi Muhammad SAW, seorang reformasi sejati dalam sejarah kemanusiaan dan perintis peradaban.

Atas rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul :

“PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA INSANI TERHADAP MUTU PELAYANAN DAN KINERJA SELAMA *ERA NEW NORMAL* PADA BMT AL-ITTIHAD MENURUT KONSEP EKONOMI SYARIAH”

Ini merupakan hasil karya tulis yang disusun sebagai tesis yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi (ME) pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.

Selanjutnya penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Buat yang tercinta dan tersayang kedua orang tua, Ayahanda Sori Monang Tambunan dan Ibunda Hermawati Siregar, yang selalu memberikan do'a, kasih sayang dan semangat tiada henti.
2. Buat abang dan adik, Salahuddin Al'an Sori Tambunan, Wilda Sari Tambunan dan Mayang Sari Tambunan, yang selalu memberikan saran dan selalu memberikan dukungan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
3. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag, selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
4. Yang terhormat Bapak Prof.Dr. Afrizal,M.,MA, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
5. Yang terhormat Bapak Drs. H. Iskandar Arnel, MA., Ph.D selaku Wakil Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
6. Yang terhormat Ibu Dr. Siti Rahma, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
7. Yang terhormat Ibu Dr. Yanti, M.Ag, selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
8. Yang terhormat Ibu Dr. Mahyarni, S.E., M.E selaku Pembimbing 1 dan Bapak Dr. Heri Sunandar, M.CL selaku pembimbing 2 tesis yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritikan sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
9. Terimakasih kepada seluruh Dosen-Dosen Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
10. Yang terhormat seluruh Staf Prodi ekonomi Syariah dan Staf Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
11. Terimakasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang penulis butuhkan untuk penelitian.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Dan sahabat-sahabat penulis, Viras Alti Pidola, SE.ME, Kakak Ade Yuliani Nasution, Munawwarah Siregar, Siti Khusnul Khotimah Siregar, Muhliani, Anggun Pratiwi, Lisa Nurjannah, Nur Hadiah dan Umi Rahmatul Jannah yang turut membantu memberikan motivasi penulis dalam penyelesaian tesis ini.
13. Dan seluruh sahabat-sahabat seperjuangan Program Pascasarjana Ekonomi Syariah angkatan 2019.
14. Dan seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini. Semoga Allah SWT membalas segala amalan dan kebaikan dengan pahala yang setimpal.

Pekanbaru, 03 Juni 2021

Penulis

Syarifah Aini
21990325547



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

PERSETUJUAN PEMBIMBING & KETUA PRODI

PENGESAHAN PEMBIMBING & PENGUJI

SURAT PERNYATAAN

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL..... viii

DAFTAR GAMBAR..... ix

PEDOMAN TRANSLITERASI x

ABSTRAK xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Definisi Istilah..... 11

C. Permasalahan 12

1. Identifikasi Masalah 12

2. Pembatasan Masalah 13

3. Rumusan Masalah 13

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian 14

1. Tujuan Penelitian 14

2. Manfaat Penelitian 15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Sumber Daya Insani 17

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Insani 17

2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Insani 19

3. Tantangan Manajemen Sumber Daya Insani 19

4. Fungsi Manajemen Sumber Daya Insani 21

B. Kompetensi 24

1. Pengertian Kompetensi 24

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi..... 35

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)	35
1. Pengertian Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)	35
2. Perinsip Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)	38
3. Ciri Utama Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)	40
D. Mutu Pelayanan	42
1. Pengertian Mutu Pelayanan	42
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan	44
3. Dimensi Pelayanan Dalam Perspektif Islam	48
E. Kinerja	52
1. Pengertian Kinerja	52
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	55
3. Penilaian Kinerja, Manfaat, Tujuan, dan Fungsinya	60
4. Pengukuran Kinerja	65
5. Kinerja Dalam Perspektif Islam	67
F. Covid-19	68
1. Pengertian Covid-19	68
2. Dampak Covid-19 Terhadap BMT	70
G. Pengaruh Kompetensi Terhadap Mutu Pelayanan dan Kinerja	72
H. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	73
I. Kerangka Penelitian	80
J. Hipotesis Penelitian	81
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	87
B. Waktu dan Tempat Penelitian	87
C. Subjek dan Objek Penelitian	88
D. Populasi dan Sampel Penelitian	88
E. Jenis dan Sumber Data	90
F. Teknik Pengumpulan Data	90
G. Defenisi Operasional Variabel	92
H. Instrumen Penelitian	94

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I. Teknik Analisis Data	95
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum BMT Al-Ittihad	104
1. Sejarah BMT Al-Ittihad	104
2. Visi, Misi dan Nilai-nilai BMT Al-Ittihad	105
3. Struktur Organisasi BMT Al-Ittihad	105
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	106
1. Deskriptif Data Penelitian	106
a. Analisis Deskriptif Responden	106
b. Analisis Deskriptif Variabel	109
2. Uji Instrumen Penelitian	123
a. Uji Validitas	123
b. Uji Reabilitas	131
3. Analisis Data	135
a. Uji Normalitas	135
b. Uji Multikolinearitas	138
c. Uji Heterokedasitas	139
d. Uji Autokolerasi	140
4. Pengujian Hipotesis	141
a. Uji Determinasi (R^2)	141
b. Uji Simultan F	143
c. Uji T	145
d. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	151
e. Uji Sobel	159
C. Pembahasan Analisis Data	163
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	187
B. Saran	188
DAFTAR PUSTAKA	190
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Kantor BMT Al-Ittihad	3
Tabel 1.2. Total Asset BMT Al-Ittihad.....	6
Tabel 1.3. Simpanan BMT Al-Ittihad	6
Tabel 1.4. Pembiayaan BMT Al-Ittihad	7
Tabel 3.1 Populasi dan Sampel BMT Al-Ittihad	89
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	91
Tabel 3.3 Defenisi Operasional Variabel.....	92
Tabel 3.4 Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha</i>	95
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	107
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	107
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	108
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	108
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Responden	110
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden tentang Pengalaman Kerja ...	112
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden tentang Pendidikan	114
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden tentang Pengetahuan	116
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden tentang Keterampilan.....	118
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden tentang Mutu Pelayanan	120
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden tentang Kinerja	122
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Kerja	124
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Pendidikan.....	125
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan	126
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Keterampilan	127
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan.....	128
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja.....	130
Tabel 4.18 Hasil Uji Reabilitas Variabel Pengalaman Kerja.....	132
Tabel 4.19 Hasil Uji Reabilitas Variabel Pendidikan	132
Tabel 4.20 Hasil Uji Reabilitas Variabel Pengetahuan.....	133

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Tabel 4.21	Hasil Uji Reabilitas Variabel Keterampilan	133
Tabel 4.22	Hasil Uji Reabilitas Variabel Mutu Pelayanan	134
Tabel 4.23	Hasil Uji Reabilitas Variabel Kinerja	135
Tabel 4.24	Hasil Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	136
Tabel 4.25	Hasil Uji Multikolinearitas	138
Tabel 4.26	Hasil Uji Autokorelasi	141
Tabel 4.27	Hasil Uji Determinasi (R^2) Hitung 1	142
Tabel 4.28	Hasil Uji Determinasi (R^2) Hitung 2	142
Tabel 4.29	Hasil Uji Simultan (uji F) Hitung 1	144
Tabel 4.30	Hasil Uji Simultan (uji F) Hitung 2	144
Tabel 4.31	Hasil Uji T Hitung 1	146
Tabel 4.32	Hasil Uji T Hitung 2	148
Tabel 4.33	Analisis Jalur 1	152
Tabel 4.34	Analisis Jalur 2	154
Tabel 4.35	Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total .	157
Tabel 4.36	Hasil Uji Sobel Test	161



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model <i>Path Analysis</i> (<i>path model</i>)	75
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Al-Ittihad	106
Gambar 4.2 Kurva Histogram 1	136
Gambar 4.3 Kurva Histogram 2	136
Gambar 4.4 Kurva Normal <i>p-plot</i> 1	137
Gambar 4.5 Kurva Normal <i>p-plot</i> 2	137
Gambar 4.6 Uji Heterokedasitas 1	139
Gambar 4.7 Uji Heterokedasitas 2	140
Gambar 4.8 Persamaan I Uji Sobel Test	160

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*A Guide to Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

A. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ط	Th
ب	B	ظ	Zh
ت	T	ع	‘
ث	Ts	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ص	Sy	ء	‘
ش	Sh	ي	Y
ط	Di		

B. Vokal, panjang dan diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vocal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlomah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vocal (a) panjang = Â misalnya قال menjadi qâla

Vocal (i) panjang = Î misalnya قيل menjadi qîla

Vocal (u) panjang = Û misalnya دون menjadi dûna



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Khusus untuk bacaan ya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “ī”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya' nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya' setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = و misalinya قول menjadi qawlun

Diftong (ay) = ي misalinya خير menjadi khayrun

C. Ta' marbûthah (ة)

Ta' marbûthah ditransliterasikan dengan “t” jika berada ditengah kalimat, tetapi apabila Ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalinya الرسالة للدرسة menjadi *al-riṣalaṭ li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan kalimat berikutnya, misalinya فى رحمة الله menjadi *fi rahmatillâh*.

D. Kata Sandang dan Lafdh al-jalâlah.

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan.

Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

- a. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan ...
- b. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...
- c. Masyâ' Allâh kâna wa mâ lam yasya' lam yakun.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Syarifah Aini (2021): Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani terhadap Mutu Pelayanan dan Kinerja Selama *Era New Normal* Pada BMT Al-Ittihad Menurut Konsep Ekonomi Syariah

Virus Covid-19 di Indonesia memberikan perubahan kegiatan pelayanan yang diberikan pihak BMT Al-Ittihad. Pegawai pada kesehariannya terbiasa berinteraksi secara langsung kepada nasabah, karena adanya COVID-19 maka pegawai mulai terbiasa dengan *era new normal* dengan menerapkan protokol kesehatan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya insani terhadap mutu pelayanan dan kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad. Penelitian dilakukan di BMT Al-Ittihad dan merupakan penelitian *kuantitatif* dengan menggunakan *software* SPSS. Dari penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil variabel pengalaman kerja, pendidikan, pengetahuan dan keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan pada BMT Al-Ittihad selama *era new normal*. Variabel pengalaman kerja, pendidikan, pengetahuan, keterampilan dan mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pada BMT Al-Ittihad selama *era new normal*. Selanjutnya tinjauan ekonomi Syariah, kompetensi sumber daya insani terhadap mutu pelayanan dan kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad telah sesuai dengan perspektif ekonomi Syariah.

Kata Kunci: *Kompetensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja.*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Syarifah Aini (2021): The Effect of Competence of Human Resources on Service Quality and Performance During *the New Normal Era* at BMT Al-Ittihad According to the Economic Concept Islamic

The Covid-19 virus in Indonesia has changed the service activities provided by BMT Al-Ittihad. Employees are used to interact everyday directly to customers, because of COVID-19, employees get used to the new normal era by implementing health protocols. This study aims to determine the effect of human resource competence on service quality and performance during the new normal era at BMT Al-Ittihad. The research was conducted at BMT Al-Ittihad and quantitative resource using software SPSS. From the research that has been done, the results obtained that the variables of work experience, education, knowledge and skills have a positive and significant effect on the quality of service at BMT Al-Ittihad during the new normal era. The variables of work experience, education, knowledge, skills and service quality have a positive and significant effect on performance at BMT Al-Ittihad during the new normal era. Furthermore, a review of the Islamic economy, the competence of human resources on service quality and performance during the new normal era at BMT Al-Ittihad has been in accordance with the perspective of Islamic economics.

Keywords: Competence, Service Quality and Performance



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ملخص

شريعة عيني (٢٠٢١) : تأثير كفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمة والأداء خلال العصر الطبيعي في BMT Al-Ittihad وفقاً لمفهوم الاقتصاد الإسلامي

غير فيروس Covid-19 في إندونيسيا أنشطة الخدمة التي تقدمها BMT Al-Ittihad. الموظفون معتادون على التفاعل كل يوم مباشرة للعملاء ، بسبب COVID-19 ، يبدأ الموظفون اعتاد على العصر الطبيعي الجديد من خلال تنفيذ البروتوكولات الصحية . تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير كفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمة والأداء خلال العصر الطبيعي الجديد في BMT الاتحاد. تم إجراء البحث في BMT Al-Ittihad وهو دراسة كمية باستخدام برنامج SPSS. من خلال البحث الذي تم إجراؤه ، أظهرت النتائج أن متغيرات الخبرة العملية والتعليم والمعرفة والمهارات لها تأثير إيجابي وهام على جودة الخدمة في BMT الاتحاد خلال العصر العادي الجديد . إن متغيرات الخبرة العملية والتعليم والمعرفة والمهارات وجودة الخدمة لها تأثير إيجابي وهام على الأداء في شركة BMT الاتحاد خلال العصر الطبيعي الجديد . علاوة على ذلك ، فإن مراجعة الاقتصاد الإسلامي ، وكفاءة الموارد البشرية على جودة الخدمة والأداء خلال العصر الطبيعي الجديد في BMT الاتحاد كان وفقاً لمنظور الاقتصاد الإسلامي .

الكلمة السرية : كفاءة , جودة الخدمة والأداء.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang yang tentu memerlukan Sumber Daya Insani (SDI) yang memiliki kualitas supaya dapat memberikan daya prestasi yang cukup terhadap perkembangan kemajuan pembangunan negara. SDI dikatakan penting karena dapat mempengaruhi keberhasilan dan kemampuan dalam organisasi. SDI juga merupakan pengeluaran pokok dalam mengoperasikan tugas dan fungsi organisasi. Peran SDI yang sangat penting terhadap kemajuan dan terwujudnya suatu organisasi yaitu mendasari organisasi untuk melakukan pemeliharaan SDI yang dilakukan melalui serangkaian program atau kegiatan yang bersifat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan SDI. SDI yang cakap dan ahli dalam melaksanakan tugas dalam pekerjaannya akan memberikan kontribusi yang besar terhadap pencapaian tujuan organisasi.¹

Menurut Henry Hartanti, SDI merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan, baik pada organisasi publik maupun *private*. Dalam perspektif manajemen strategi, sumber daya manusia merupakan *human capital* dan *intellectual* yang akan menentukan efektivitas dari faktor-faktor yang lain,

¹ Shonia Lingga Pratiwi dan Hendry Cahyono, *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kualitas SDM Bank Syariah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan*, Jurnal Ekonomi Islam, Volume 1 Nomor 2, Tahun 2018, hlm. 146. Diakses pada tanggal 8 Agustus 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti: modal, peralatan dan struktur. *Human capital* merupakan fungsi dari keahlian (*skill*), pengalaman (*experience*) dan pengetahuan (*knowledge*).²

Dalam mewujudkan eksistensinya sebagai institusi yang menjamin kehidupan sosial masyarakat, pemerintah harus mempunyai pos-pos pemasok dana, yang kemudian dana-dana tersebut dihimpun dalam *baitul mal*.³ Kata *baitul mal* berasal dari bahasa Arab yang berarti rumah harta atau kas negara, yaitu suatu lembaga yang diadakan dalam pemerintahan Islam untuk mengurus masalah keuangan negara. Suatu lembaga keuangan negara yang bertugas menerima, menyimpan, dan mendistribusikan uang negara sesuai dengan syariat Islam.⁴

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan pengembangan dari konsep ekonomi dalam Islam terutama dalam keuangan. BMT adalah lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dana yang bersifat nirlaba (sosial). Sumber dana BMT diperoleh dari zakat, infak dan shodaqah atau sumber-sumber lain yang sifatnya halal.⁵ BMT berupaya membantu pengembangan usaha mikro dan usaha kecil, terutama bantuan permodalan. Permodalan membantu melancarkan usaha tersebut, yang biasa dikenal dengan istilah pembiayaan (*financing*) dalam khazanah keuangan modern, maka BMT juga berupaya menghimpun dana, terutama sekali berasal dari masyarakat lokal di

² Henry Hartanti, *Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perdagangan Bantul*, (Tesis, STIE Widya Wiwaha Yogyakarta, 2018), hlm. 1-2.

³ Ahmad Mujahidin, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo: 2007), hlm. 107.

⁴ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta:Kencana, 2015), hlm. 315.

⁵ Muhammad Sholahuddin, *Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), hlm. 144.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sekitarnya. BMT pada prinsipnya berupaya mengorganisasi usaha saling menolong antara masyarakat suatu wilayah atau komunitas dalam masalah ekonomi.⁶

BMT Al-Ittihad mulai beroperasi 15 Juni 2000, BMT Al-Ittihad merupakan salah satu BMT yang ada di Indonesia, berikut kantor BMT Al-Ittihad di Indonesia dapat dilihat seperti yang di tampilkan di dalam tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1
Kantor BMT Al-Ittihad

NO	KANTOR	ALAMAT
1	Kantor Pusat	Damar No.610, Camp PT.CPI,Rumbai, Pekanbaru
2	Kantor Cabang Rumbai	JL.Sembilang NO.107, Rumbai Pesisir
3	Kantor Cabang Duri	JL.Mawar No.9, Mandau, Duri, Kab.Bengkalis
4	Kantor Cabang Panam	JL.Delima No.138, Kel.Delima Kec.Tampan Panam, Pekanbaru
5	Kantor Cabang Cibubur	JL.Ruko Concordia & Trafalgar Blok H22 Kota Wisata Ciangsana Gunung utri, Bogor, Jawa Barat

Sumber: Profil KSPPS BMT AL-ITTIHAD 2019.

Berdasarkan Tabel. 1.1 di atas dapat di lihat kantor pusat dan beberapa kantor cabang BMT Al-Ittihad. BMT Al-Ittihad merupakan salah satu BMT yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada nasabahnya, guna untuk memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga berakibat menghasilkan nilai tambah bagi perusahaan. Salah satu nilai-nilai yang terdapat pada BMT Al-Ittihad adalah berkembang sesuai syari'ah, berakhlak mulia sesuai ajaran Al-Qur'an dan Sunnah, menghargai

⁶ Euis Amalia, *Keadilan Distributif Dalam Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada, 2009), hlm. 83.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasabah sebagai bagian integral kemajuan BMT, mengutamakan ukhwah Islamiyah dan saling menolong dalam kebajikan.

Kinerja perusahaan merupakan fungsi dari hasil-hasil pekerjaan atau kegiatan yang ada dalam perusahaan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor intern dan ekstern perusahaan. Sebagai asset utama bagi perusahaan harus ditingkatkan produktivitasnya dengan menciptakan kondisi dan lingkungan kerja yang dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan kompetensi, kemampaun dan keterampilan yang dimiliki secara optimal, meningkatkan komitmen terhadap perusahaan serta bisa menggambarkan karir pegawai.⁷

Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individu yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja, dan mencakup semua aspek catatan manajemen kinerja, keterampilan dan pengetahuan tertentu, sikap, komunikasi, aplikasi dan pengembangan. Dengan demikian, kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi menciptakan budaya kinerja tinggi. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia, seleksi karyawan, manajemen kerja, perencanaan, dan sebagainya.⁸

⁷ Angga Rahyu Shaputra dan Susi Hendriani, *Pengaruh Kompetensi dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Kantor Wilayah Pekanbaru*, (Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, Vol VII No 1 Januari 2015, Universitas Riau, Pekanbaru), hlm. 1. Diakses pada tanggal 19 Agustus 2020.

⁸ Wibowo, *Manajemen Kinerja Edisi keempat*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 272-273.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Seorang pegawai memiliki kompetensi yang tinggi apabila pegawai tersebut memiliki pengalaman kerja, latar belakang pendidikan yang mendukung profesi, memiliki keahlian/pengetahuan dan memiliki keterampilan.⁹ Hasil observasi peneliti pada BMT Al-Ittihad diketahui bahwa memiliki kompetensi pegawai yang baik. Sebagaimana pegawai yang bekerja di BMT Al-Ittihad adalah pegawai yang telah berpengalaman, pendidikan pegawai minimal S1, pegawai diwajibkan menguasai/ mahir mengenai produk BMT Al-Ittihad dan menguasai pekerjaan yang di bebaskan kepadanya, pihak BMT Al-Ittihad rutin melakukan pelatihan kepada para pegawai dan mengadakan evaluasi kerja.

Seiring dengan meningkatnya jumlah nasabah, pegawai BMT Al-Ittihad dituntut untuk meningkatkan kemampuan dan kinerjanya. Usaha memenuhi kebutuhan akan pegawai yang terampil, berkompeten dan berwawasan luas dalam bidangnya, BMT Al-Ittihad melaksanakan program pengembangan SDI. Setelah melaksanakan program tersebut BMT Al-Ittihad mengharapkan adanya peningkatan kinerja pegawai. Hasil laporan keuangan BMT Al-Ittihad dapat dilihat seperti yang di tampilkan di dalam tabel 1.2 di bawah ini:

⁹ Henry Hartanti, *Op.Cit*, hlm. 6.

Tabel 1.2
Total Asset BMT Al-Ittihad

Total Aset		
No	Tahun	Pencapaian
1	2015	81.562.649.375
2	2016	96.272.329.586
3	2017	87.075.032.747
4	2018	100.804.747.051
5	2019	101.375.000.000

Sumber: Laporan Keuangan BMT Al-Ittihad

Berdasarkan Tabel 1.2 yang menunjukkan bahwa total aset BMT Al-Ittihad dari tahun ke tahun berubah-ubah (*fluktuatif*) yang mana terlihat bahwa dari tahun 2015-2019. Total aset pada BMT Al-Ittihad yang terendah pada tahun 2015 berjumlah Rp.81.562.649.375. Berikut ini adalah tabel 1.3 laporan simpanan nasabah BMT Al-Ittihad:

Tabel 1.3
Simpanan BMT Al-Ittihad

Simpanan		
No	Tahun	Pencapaian
1	2015	55.799.987.193
2	2016	65.597.150.688
3	2017	70.610.344.224
4	2018	79.074.768.405
5	2019	82.650.000.000

Sumber: Laporan Keuangan BMT Al-Ittihad

Dari Tabel 1.3 di atas dapat di lihat bahwa laporan keuangan BMT Al-Ittihad khususnya pada simpanan nasabah mengalami peningkatan dari tahun 2015-2019. Berikut ini tabel 1.4 laporan pembiayaan nasabah BMT Al-Ittihad:

Tabel 1.4
Pembiayaan BMT Al-Ittihad

Pembiayaan		
No	Tahun	Pencapaian
1	2015	49.156.540.897
2	2016	53.870.199.214
3	2017	57.025.436.205
4	2018	71.944.496.299
5	2019	70.426.467.427

Sumber: Laporan Keuangan BMT Al-Ittihad

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan bahwa pembiayaan BMT Al-Ittihad mengalami *fluktuatif* dari tahun 2015-2019. Pembiayaan pada BMT Al-Ittihad yang tertinggi pada tahun 2018 berjumlah Rp. 71.944.496.299.

Manajemen SDI yang kompeten pada lembaga keuangan syariah menjadi penting. SDI menjadi fokus dari perusahaan dalam menjalankan strategi fungsi operasional, sehingga praktiknya dapat memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan. Seiring berjalannya waktu, permasalahan dasar yang dihadapi oleh praktisi dan pakar di lembaga keuangan syariah adalah kualitas dan kuantitas SDI tersebut yang tidak memenuhi kualifikasi lembaga keuangan syariah.

Sumber daya insani dituntut untuk dapat memiliki *skill* dalam penguasaan ilmu ekonomi konvensional dan juga syariah (sebagai basis yang sangat penting), namun kenyataannya SDI yang ada pada lembaga keuangan syariah Indonesia, saat ini hanya lancar mengenai ekonomi konvensional saja, dan masih sangat terbata-bata untuk basis syariahnya (penerapan ushul fiqh dan fiqh muamalah). Hal ini yang menjadi tantangan terbesar lembaga keuangan syariah di Indonesia saat sekarang, bagaimana menjadikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manajemen SDI yang mumpuni sesuai dengan prinsip-prinsip syariah karena keuntungan perusahaan akan meningkat ketika manajemen dapat diatur dengan baik.¹⁰

Sejak adanya pernyataan resmi dari *World Health Organization (WHO)* bahwa *Corona Virus Disease-19 (COVID-19)* atau Virus Corona sebagai pandemi global dan pengumuman resmi yang disampaikan Presiden Joko Widodo bersama Menteri Kesehatan, Terawan Agus Putranto pada senin tanggal 2 Maret 2020 bahwa Covid-19 sudah masuk ke Indonesia, sehingga siap atau tidak Indonesia harus menghadapi, mencegah dan melawan penyebaran Covid-19 tersebut. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dan kebijakan, salah satunya adalah bekerja dari rumah atau *Work From Home (WFH)*, yaitu melaksanakan tugas di rumah/tempat tinggalnya masing-masing untuk mencegah dan meminimalisir penyebaran virus corona di masyarakat.¹¹

Berdasarkan wawancara penulis dengan pegawai BMT Al-Ittihad, upaya untuk mencapai target yang telah ditetapkan tidak selamanya berjalan dengan lancar. Selama terjadinya pandemi COVID-19 sampai *Era New Normal* pegawai BMT Al-Ittihad tidak menerapkan sistem *Work From Home (WFH)*, mereka tetap melakukan pekerjaan di kantor. BMT Al-Ittihad juga melayani nasabah seperti biasanya hanya saja pegawai menerapkan *Physical distancing*, membuat beberapa himbauan tentang COVID-19, adanya pagar

¹⁰ Shilvya Husna, *Pentingkah Manajemen Sumber Daya Insani di Lembaga Keuangan Syariah Indonesia*, <https://republika.co.id/berita/onu46r396/pentingkah-manajemen-sumber-daya-insani-di-lembaga-keuangan-syariah-indonesia>. Diakses pada tanggal 16 Juli 2020.

¹¹ Taryah, *Kebijakan Bekerja Dari Rumah dan Pelayanan Publik*, <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kebijakan-bekerja-dari-rumah-dan-pelayanan-publik>. Diakses pada tanggal 16 Juli 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifudin Kasim Riau

pembatas antara pegawai dan nasabah, menyediakan cuci tangan dan mewajibkan penggunaan masker.¹²

Penulis juga mewawancarai pegawai BMT Al-Ittihad yang lain, mengatakan bahwa mereka telah melakukan banyak hal untuk tetap menarik minat nasabah seperti menjaga hubungan baik kepada para nasabah. Akan tetapi, banyak nasabah yang melakukan penangguhan pembayaran pembiayaan, melakukan penarikan tabungan dan pengunduran diri sebagai anggota. Hal ini menyebabkan tidak tercapai target yang telah ditetapkan oleh pihak BMT Al-Ittihad.¹³

Hasil penelitian Muhamad Gulom (2019), dalam penelitian ini mengacu pada lima indikator kompetensi yaitu motif, karakter, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan. Kompetensi yang dimiliki oleh seseorang dalam bekerja, sangat menunjang mutu pelayanan. Pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una, begitu banyak perlengkapan dan prasarana yang dapat digunakan dalam menunjang pekerjaan. Dapat dibayangkan jika seorang karyawan tidak memiliki kompetensi dalam menjalankan berbagai peralatan kerja, maka dapat dipastikan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan tidak dapat selesai tepat waktu dan selesainya juga belum tentu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pimpinan. Karyawan yang memiliki kompetensi dapat bekerja dengan baik, dan bagi karyawan yang belum memiliki kompetensi dapat diikutsertakan atau secara mandiri belajar pada

¹² Wawancara dengan Ahmad Yani (Pegawai BMT Al-Ittihad), pada tanggal 10 Juli 2020, di kantor BMT Al-Ittihad.

¹³ Wawancara dengan Mika Nurjannah (Pegawai BMT Al-Ittihad), pada tanggal 10 Juli 2020, di kantor BMT Al-Ittihad.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

beberapa pelatihan yang dilakukan sehingga produktivitas kerja dapat meningkat. Setelah dilakukan penelitian lebih lanjut, Muhamad Gulom menghasilkan kesimpulan bahwa secara simultan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una.¹⁴

Hasil penelitian Bentari dan Nuridin (2018), menunjukkan bahwa kompetensi merupakan salah satu faktor yang sangat penting didalam meningkatkan kinerja pegawai disuatu perusahaan, begitu pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang akan sangat mendukung tiap individu pegawai dalam mencapai apa yang ditargetkan perusahaan dan pada gilirannya dapat mendukung pencapaian kinerja perusahaan secara maksimal. Setelah dilakukan penelitian lebih lanjut, Bentari dan Nuridin menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kompetensi terhadap kinerja pegawai Bank Index Cabang Bekasi pada tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ (5%) artinya peningkatan kompetensi sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai Bank Index Cabang Bekasi.¹⁵

Berdasarkan pada uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani terhadap Mutu Pelayanan dan Kinerja Selama Era New Normal Pada Bmt Al-Ittihad Menurut Konsep Ekonomi Syari’ah”**.

¹⁴ Muhamad Gulom, *Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Mutu Pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una*, (Jurnal Ekonomi, Vol.7 No.2, E-ISSN.2722-6565, 2019), hlm. 45. Diakses pada tanggal 13 Maret 2021.

¹⁵ Bentari Faka dan Nuridin, *Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bank Index Cabang Bekasi*, (Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, Vol.6 No.2, ISSN:2338-4794: UNKRIS Jakarta, 2018), hlm. 10. Diakses pada tanggal 13 Maret 2021.

B. Definisi Istilah

Agar lebih mengarah dan memfokuskan permasalahan yang akan dibahas sekaligus menghindari persepsi yang alin istilah yang ada, perlu adanya definisi istilah. Adapun istilah yang berkaitan dengan judul penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang/benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.¹⁶
2. Kompetensi adalah merupakan seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggungjawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugasnya di bidang pekerjaan tertentu.¹⁷
3. Sumber daya insani (SDI) adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan), potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya, potensi merupakan asset dan berfungsi sebagai modal di dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam eksistensi organisasi.¹⁸
4. Mutu adalah ukuran baik buruk suatu benda taraf atau derajat kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya kualitas.

¹⁶ DEPDIKNAS, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 263.

¹⁷ Choirul Saleh, *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*, (Malang: UB Press, 2013), hlm.21.

¹⁸ Harkuso Riniwati, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM)*, (Malang: UB Press, 2016), hlm.1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lainnya dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.
6. Kinerja adalah aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya. Mengacu dari pandangan ini, dapat diinterpretasikan bahwa kinerja seseorang dihubungkan dengan tugas-tugas rutin yang dikerjakannya.¹⁹
7. BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil (syariah), menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin.

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Adanya masalah dan kendala dalam menarik minat nasabah untuk melaksanakan transaksi di BMT Al-ittihad.
- b. Masa pandemi Covid-19 menyebabkan pelayanan kurang maksimal.
- c. Nasabah yang melakukan penangguhan pembayaran pembiayaan.
- d. Nasabah yang mengundurkan diri sebagai anggota.
- e. Nasabah yang melakukan penarikan tabungan.
- f. Pelayanan yang harus menerapkan protokol kesehatan.

¹⁹ Hamzah B.Uno dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 60.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pembatasan Masalah

Batasan penelitian pada penulisan ini bertujuan untuk lebih memfokuskan kepada tujuan dari penelitian ini tidak berkembang kepada hal-hal yang tidak berkaitan atau tidak relevan. Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka peneliti membatasi masalah yang akan disajikan dalam penelitian ini. Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah pengaruh kompetensi sumber daya insani terhadap mutu pelayanan dan kinerja selama masa *era new normal* pada BMT Al-Ittihad.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh pengalaman kerja sumber daya insani terhadap mutu pelayanan selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad?
- b. Bagaimana pengaruh pendidikan sumber daya insani terhadap mutu pelayanan selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad?
- c. Bagaimana pengaruh pengetahuan sumber daya insani terhadap mutu pelayanan selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad?
- d. Bagaimana pengaruh keterampilan sumber daya insani terhadap mutu pelayanan selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad?
- e. Bagaimana pengaruh pengalaman kerja sumber daya insani terhadap kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad?
- f. Bagaimana pengaruh pendidikan sumber daya insani terhadap kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Bagaimana pengaruh pengetahuan sumber daya insani terhadap kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad?
- h. Bagaimana pengaruh keterampilan sumber daya insani terhadap kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad?
- i. Bagaimana pengaruh mutu pelayanan terhadap kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad?
- j. Bagaimana konsep ekonomi Syariah mengenai kompetensi sumber daya insani terhadap mutu pelayanan dan kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad?

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja sumber daya insani terhadap mutu pelayanan selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad.
- b. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan sumber daya insani terhadap mutu pelayanan selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan sumber daya insani terhadap mutu pelayanan selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad.
- d. Untuk mengetahui pengaruh keterampilan sumber daya insani terhadap mutu pelayanan selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja sumber daya insani terhadap kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad.
- f. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan sumber daya insani terhadap kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad.
- g. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan sumber daya insani terhadap kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad.
- h. Untuk mengetahui pengaruh keterampilan sumber daya insani terhadap kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad.
- i. Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad.
- j. Untuk mengetahui konsep ekonomi Syariah mengenai kompetensi sumber daya insani terhadap mutu pelayanan dan kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad.

2. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi, atau masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, dan kontribusi positif terhadap studi Ekonomi Syariah khususnya penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kompetensi sumber daya insani terhadap mutu pelayanan dan kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad menurut konsep Ekonomi Syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Secara Praktis

1) Bagi Perusahaan (*Baitul Maal Wat Tamwil*)

Menjadi masukan informasi bagi perusahaan dalam mutu pelayanan dan meningkatkan kinerja agar dapat digunakan untuk pengembangan perusahaan khususnya pada BMT.

2) Bagi Penulis

Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan terutama menambah pengetahuan tentang pengaruh kompetensi sumber daya insani terhadap mutu pelayanan dan peningkatan kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad, serta salah satu syarat menyelesaikan studi di Pascasarjana Program Studi Ekonomi Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

3) Bagi Pascasarjana UIN SUSKA Riau

Dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi akademis dalam mencari referensi dan bahan penelitian selanjutnya terutama dalam hal hal yang berkaitan dengan peningkatan kinerja dan mutu pelayanan serta sumber informasi untuk pihak-pihak yang berkepentingan.

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Sumber Daya Insani

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Insani

Kata insani dan manusia sebenarnya memiliki arti yang sama. Jika tesis ini menggunakan kata sumber daya insani bukan sumber daya manusia, hal ini untuk mengingatkan bahwa dalam Islam dikenal adanya konsep *Insan Kamil* (manusia seutuhnya). Iqbal seorang filosof Muslim yang dalam dirinya terdapat kekuatan wawasan, perbuatan dan kebijaksanaan. Sifat-sifat luhur ini dalam wujudnya yang tertinggi tergambar dalam akhlak nabi.²⁰

Dalam Islam, manajemen sumber daya insani didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber bisnis serta menjadikan spiritualitas menjadi unsur pokok. Sumber daya insani (SDI) adalah orang-orang yang ada dalam organisasi yang memberikan sumbangan pemikiran dan melakukan berbagai jenis pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi.²¹

SDI adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan), potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya, potensi merupakan asset dan berfungsi sebagai modal di dalam organisasi bisnis

²⁰ Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm.

²¹ Sadono Sukirno, dkk, *Pengantar Bisnis*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 173.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam eksistensi organisasi.²²

Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dari pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Selanjutnya, dikemukakan bahwa manajemen sumber daya insani merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan pengembangan.²³ Untuk mendapatkan SDI yang memiliki tujuan yang berkesinambungan dalam sebuah organisasi dapat dilakukan melalui tahapan-tahapan berikut ini:

- a. Pemilihan pekerjaan
- b. Penanaman nilai-nilai kepada pekerja baru
- c. Pelatihan dan pengembangan pekerja
- d. Struktur pekerjaan
- e. Prosedur pelaksanaan bekerja
- f. Proses motivasi
- g. Membuka saluran komunikasi
- h. Melaksanakan kebijakan keamanan bekerja
- i. Perencanaan untuk mengetahui perubahan dalam pekerja.²⁴

Dalam teori *Human Resources Departemen* (HRD) atau Departemen Sumber Daya Manusia kita kenal empat tipe manusia dari sisi

²² Harsuko Riniwati, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM)*, (Malang: UB Press, 2016), hlm. 1.

²³ Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), hlm. 7.

²⁴ Herwan, dkk, *HR Plan & Strategi* (Strategi Jitu Pengembangan Sumber Daya Manusia), (Jakarta: Swadaya Grup, 2016), hlm. 13.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemauan dan kemampuannya. Pertama, yang mau dan mampu disebut star, inilah SDI yang terbaik yang siap melaksanakan berbagai aktivitas dan kegiatannya. Kedua, mau tapi tidak mampu disebut pekerja. Ketiga, mampu tapi tidak mau disebut kuda dan kelompok ini haruslah selalu di berikan motivasi dan konseling. Dan yang terakhir, tidak mampu dan tidak mau disebut kutu busuk. Rasulullah selalu memanajemen manusia sesuai dengan kapasitas dan keahliannya dan merolling jika seandainya terjadi potensi yang tinggi namun kompetensinya rendah.²⁵

2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Insani

Tujuan akhir yang ingin dicapai MSDI pada dasarnya adalah:

- a. Peningkatan efesiensi, efektivitas, dan produktivitas
- b. Rendahnya tingkat perpindahan pegawai, tingkat absensi dan komplain dari nasabah
- c. Tingginya kepuasan kerja karyawan dan tingginya kualitas pelayanan
- d. Meningkatnya bisnis perusahaan.²⁶

3. Tantangan Manajemen Sumber Daya Insani

- a. Tantangan Eksternal

Lingkungan eksternal yangb sering di hadapi SDI mencakup:

- 1) Perubahan teknologi
- 2) Peraturan pemerintah
- 3) Faktor sosial dan budaya
- 4) Pasar tenaga kerja

²⁵ Haryanto, *Rasulullah Way of Managing People*, cet ke-3, (Jakarta: Khalifa, 2011), hlm.

²⁶ Veithzal Rivai, *Islamic Human Capital*, (Jakarta: Rajawali Press, 2009), hlm. 23.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Faktor politik
- 6) Kondisi perekonomian
- 7) Faktor geografi
- 8) Kegiatan mitra
- 9) Pesaing.²⁷

b. Tantangan Internal

Tentang internal muncul karena adanya SDI yang mengejar pertimbangan/*trade off* di antaranya adalah financial, penjualan, service, produksi dan lain-lain. Dalam hal ini ada lima pihak yang berkepentingan dalam MSDI, yaitu:

- 1) Pemilik. Para pemilik menanamkan modal karena mengharapkan keuntungan yang layak baginya.
- 2) Karyawan. Faktor karyawan dalam SDI adalah faktor utama, oleh karenanya perekrutan karyawan, pembinaan dan pelatihan bagi karyawan menentukan maju mundurnya suatu perusahaan.
- 3) Pemerintah. Pemerintah memiliki hak dan wewenang serta tanggung jawab untuk meningkatkan mutu hidup dari seluruh warga negaranya.
- 4) Customer. Pelayanan terhadap pelanggan.
- 5) Manajemen. Memanajemen kepentingan perusahaan dan negara.²⁸

²⁷ *Ibid*, hlm. 35.

²⁸ *Ibid*, hlm. 35-36.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Fungsi Manajemen Sumber Daya Insani

Fungsi MSDI meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian.²⁹ Berikut akan dipaparkan fungsi-fungsi MSDI.

- a. Perencanaan sumber daya insani dalam organisasi merupakan seperangkat kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan dan kebutuhan pegawai atau SDI dari suatu organisasi di masa mendatang. Melalui estimasi jumlah dan jenis pegawai yang diperlukan oleh seluruh bagian-bagian kepegawaian dapat menyusun rencana secara lebih baik dalam hal-hal yang menjadi lingkup pekerjaannya, misalnya penarikan pegawai, seksi pegawai, dan lain sebagainya. Perencanaan dalam MSDI berupaya menetapkan keperluan-keperluan tenaga kerja baik secara kuantitas maupun kualitas untuk suatu periode waktu yang pasti dan menentukan bagaimana keperluan-keperluan ini dapat terpenuhi. Sehingga kegiatan MSDI dapat berjalan dengan baik, sesuai dengan kebutuhan dan relevansinya.
- b. Pengorganisasian, setelah program-program disusun dan ditetapkan, perlu dibentuk organisasi yang akan melaksanakan program-program tersebut. Organisasi adalah alat untuk mencapai tujuan oleh karena itu manajer personal harus membentuk satu organisasi dengan merancang

²⁹ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm. 21.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

struktur yang menggambarkan hubungan antara tugas-tugas antar pegawai dan antar faktor-faktor fisik.

- c. Pengarahan, disebut juga dengan pemberian motivasi atau pemberian komando agar pegawai mulai bekerja. Pada dasarnya fungsi ini akan menumbuhkan kemauan pegawai untuk mulai bekerja secara aktif. Pengarahan dalam hal ini terkait erat dengan kepemimpinan. Seorang pemimpin akan berperan penting dalam mengarahkan anak buah atau yang dipimpinnya.
- d. Pengendalian, kegiatan-kegiatan yang biasa dilakukan dalam proses pengendalian berupa observasi terhadap kegiatan-kegiatan perencanaan di samping itu juga koreksi-koreksi terhadap penyimpangan yang terjadi selama rencana sedang dilaksanakan.³⁰
- e. Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.
- f. Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoretis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

³⁰ Muhamad Mustaqim, *PRINSIP SYARIAH DALAM MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (Studi atas Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia UMKM di Kudus)*, Jurnal Penelitian, Vol. 10, No. 2, Agustus 2016, STAIN Kudus, hlm. 406-407. Diakses pada tanggal 27 Agustus 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.
- h. Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDI, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.
- i. Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman pada internal dan eksternal konsistensi.
- j. Kedisiplinan merupakan fungsi MSDI yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan moral-moral sosial.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- k. Pemberhentian adalah putusya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab lainnya.³¹

B. Kompetensi

1. Pengertian Kompetensi

Para ahli memberikan pandangan yang bervariasi tentang kompetensi. Kompetensi adalah kapasitas yang dimiliki oleh individu yang mengarah pada perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan dan ketetapan organisasi yang pada gilirannya akan membawa hasil seperti yang diinginkan. Istilah kompetensi telah digunakan untuk menggambarkan atribut yang diperlukan dalam menghasilkan kinerja yang efektif. Kompetensi berkaitan dengan peran yang diemban atau campuran dari atribut pribadi dan pekerjaan.

Kompetensi dapat bersifat spesifik atau generik, yaitu jenis pekerjaan tertentu. Misalnya, manajerial yang bekerja pada level yang berbeda bagi suatu organisasi. Banyak organisasi menggunakan kompetensi sebagai dasar dalam sistem sumber daya insani secara keseluruhan sehingga perekrutan, penilaian, pengembangan, dan pelatihan didasarkan pada standar kinerja yang efektif.³² Kompetensi adalah merupakan seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggungjawab yang

³¹ Malayu S.P. Hasibuan, *Op.Cit*, hlm. 22-23.

³² Suwatno, *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara: 2019), hlm. 31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugasnya di bidang pekerjaan tertentu.³³

Kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada di belakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik. Perilaku apabila didefinisikan sebagai kompetensi dapat diklasifikasikan sebagai:

- a. Memahami apa yang perlu dilakukan dalam bentuk, alasan kritis, kapabilitas strategi dan pengetahuan bisnis.
- b. Membuat pekerjaan dilakukan melalui dorongan prestasi, pendekatan proaktif, percaya diri, kontrol, fleksibilitas, berkepentingan dengan efektivitas, persuasi dan pengaruh.
- c. Membawa serta orang dengan motivasi, keterampilan antarpribadi, berkepentingan dengan hasil, persuasi dan pengaruh.

Menurut Werner dan Weckenmann, pandangan untuk menganggap pengembangan kompetensi sebagai tugas individu karyawan, didasarkan pada paradigma tradisional untuk meningkatkan kinerja secara mantap dengan pengalaman yang berkembang. Diasumsikan bahwa seseorang karyawan telah mencapai semua keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan tugas yang diberikan, dicapai dalam pendidikan kejuruan dasar untuk profesi yang dipertimbangkan yang mencakup pendidikan di sekolah dan magang. Aplikasi pada masalah yang

³³ Choirul Saleh, *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*, (Malang: UB Press, 2013), hlm. 21.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan dan dengan demikian solusinya dipandang tergantung terutama pada kemaun dan bakat dasar karyawan. Dengan meningkatnya pengalaman, keterampilan dasar yang tersedia akan diasah dan kinerja akan menjadi lebih efisien dan lancar.³⁴ Dengan berbagai pandangan tersebut di atas dapat dirumuskan kesimpulan bahwa kompetensi merupakan kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu.³⁵

Menurut Wibowo kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.³⁶ Menurut Henry Hartanti, seorang pegawai memiliki kompetensi yang tinggi apabila pegawai tersebut memiliki pengalaman kerja, latar belakang pendidikan yang mendukung profesi, memiliki keahlian/pengetahuan, dan memiliki keterampilan.³⁷ Dalam penelitian ini, variabel kompetensi yang akan

³⁴ Kuku Purbo Marjiyanto dan Zakky Fahma Aulya, *Analisis Peningkatan Kompetensi, Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum Surakarta)*, (Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 17 No 2, ISSN: 1829-8486, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2020) , hlm. 258. Diakses pada tanggal 19 Agustus 2020.

³⁵ Wibowo, *Op.Cit*, hlm. 273.

³⁶ Wibowo, *Op.Cit*, hlm. 271.

³⁷ Henry Hartanti, *Op.Cit*, hlm. 17.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan untuk mengukur kompetensi yaitu pengalaman kerja, latar belakang pendidikan, pengetahuan, keterampilan.

a. Pengalaman Kerja

Menurut Handoko pengalaman kerja merupakan penguasaan pengetahuan dan keterampilan karyawan yang diukur dari lama masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan. Pengalaman hanya bisa didapatkan melalui tempat kerja. Nitisemito berpendapat dengan pengalaman kerja yang memadai akan membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Pengalaman kerja yang baik berdasarkan pada jangka waktu dalam menjalankan pekerjaan tersebut.³⁸

Menurut Ranupandojo, mengatakan pengalaman kerja adalah ukuran lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas sesuatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.³⁹ Pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam bekerja yang dapat diukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan karyawan selama periode tertentu. Hal ini sejalan dengan teori yang dinyatakan Robbin dan Timothy dalam

³⁸ Andika Dwi Putra Pamungkas, dkk, *Pengaruh Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kemampuan Kerja Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT.INKA (Persero))*, (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol.43 No.1, 2017, Universitas Brawijaya Malang) ,hlm.98. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2020.

³⁹ Erwin Resmawan, dkk, *Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu*, (e-Jurnal Pemerintahan Integratif, Volume 6, Nomor 3, ISSN 2337-8662, 2018, Universitas Mulawarman), hlm. 467. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Aristarini, dkk bahwa pengalaman kerja didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan.

Pengalaman kerja merupakan salah satu persyaratan yang harus dipertimbangkan oleh pimpinan untuk dapat menduduki suatu jabatan, karena masa kerja merupakan salah satu penilaian untuk dapat dipromosikan pada jabatan yang lebih tinggi di dalam organisasi. Berbekalan pengalaman tersebut diharapkan tiap-tiap pegawai mempunyai kualitas sumber daya manusia yang tinggi dalam meningkatkan prestasi kerja lebih tinggi.⁴⁰

Pengalaman kerja merupakan suatu pengetahuan yang didapat seseorang secara langsung melalui proses pekerjaan sehari-hari sesuai dengan jenis pekerjaannya. Karena, pengalaman kerja didapatkan pada karyawan yang telah memiliki jam kerja lebih banyak. Pekerja berpengalaman bekerja lebih baik karena mereka memiliki dasar pengetahuan yang lebih besar dan lebih mahir mengorganisasikan pengetahuan mereka. Untuk mencapai keberhasilan juga diperlukan landasan yang kuat berupa kompetensi. Karena kompetensi merupakan suatu kemampuan atau keahlian seorang yang diimbangi dengan pengetahuan untuk menyelesaikan tugas kerja dan mengatasi permasalahan dalam pekerjaan dengan penuh ketenangan dan tanggung jawab.⁴¹

⁴⁰ Moh.Rum Arisandy, *Pengaruh Keterampilan dan Pengalaman Kerja Terhadap Pengembangan Karir Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Donggala*, (e-Jurnal Katalogis, Vol.3 Nomor 8, ISSN: 2302-2019, 2015, Universitas Tadulako), hlm. 150-151. Diakses pada tanggal 17 Agustus 2020.

⁴¹ Jennifer Octora Kapahang, dkk, *Pendidikan, Pengalaman Kerja dan Kompetensi, Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (PERSERO) Wilayah Suluttenggo*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengalaman kerja adalah suatu dasar/acuan seorang karyawan dapat menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil resiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas, kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya. Pengalaman merupakan modal yang besar artinya dalam menjalankan roda organisasi agar dapat lebih berhasil guna dan berdaya guna.⁴²

Perbedaan karyawan yang memiliki pengalaman pekerjaan yang banyak dengan yang memiliki pengalaman pekerjaan yang sedikit, yaitu jika karyawan yang memiliki banyaknya pengalaman kerja maka tingkat kepuasan akan meningkat. Dari pengalaman tersebut dimana akan lebih waspada serta belajar dari beberapa kekeliruan sehingga dalam menyelesaikan suatu pekerjaan akan terasa lebih baik dan memuaskan karena pengalaman yang dimiliki. Bahwasanya hal tersebut yang akan nantinya terpampang pada kinerjanya, yang pada kelanjutannya akan menjamin pada kinerja yang diharapkan semakin meningkat.⁴³ Menurut Nur'aeni dan Miftahulhidaya Sudirman indikator dari pengalaman kerja adalah lama waktu atau masa kerja.⁴⁴

(Jurnal EMBA, Vol.2 No.4 ISSN 2303-1174, 2014, Universitas Sam Ratulangi Manado), hlm. 504. Diakses pada tanggal 17 Agustus 2020.

⁴² Ibid, hlm. 505.

⁴³ Habibid Karuniawan, *Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Driyorejo Jaya Abadi (Outsourcing) Unit Kerja PT Miwon Indonesia*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pendidikan

Pendidikan adalah suatu proses, teknik, dan metode belajar mengajar dengan maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain melalui prosedur yang sistematis dan terorganisasi yang berlangsung dalam jangka waktu yang relatif lama.⁴⁵ Pendidikan merupakan suatu indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Dengan latar belakang pendidikan pula seseorang dianggap akan mampu menduduki suatu jabatan tertentu.⁴⁶ Pendidikan sesuai dengan UUD RI Nomor 2 Tahun 1989 tentang sistem pendidikan Nasional disebutkan pendidikan adalah usaha untuk menyiapkan kegiatan bimbingan, pengajaran, dan latihan bagi peranannya di masa yang akan datang.

Dengan memperhatikan pengertian pendidikan seperti yang dikemukakan di atas, maka dapat dikatakan bahwa peran pendidikan adalah sebagai landasan untuk membentuk, mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang sangat menentukan dalam keberhasilan pembangunan di masa yang akan datang. Beeby mengatakan bahwa pendidikan mempunyai kualitas

Gresik, (Habidid/Prosiding SemNas, Vol.1, ISSN 2721-2662, 2019, Universitas Maarif Hasyim Latif, Sidoarjo), hlm. 86. Diakses pada tanggal 12 September 2020.

⁴⁴ Nur'aeni dan Miftahulhidaya Sudirman, *Pengaruh Pengetahuan, Kemampuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandung Suniaraja*, (Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah), Vol 3, No 1, 2019), hlm. 5. Diakses pada tanggal 12 September 2020.

⁴⁵ Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2017), hlm. 397.

⁴⁶ H.Melayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 54.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tinggi, bilamana keluaran pendidikan itu mempunyai nilai bagi masyarakat yang memerlukan pendidikan itu. Kualitas di sini adalah keluaran pendidikan yang dikaitkan dengan kegunaan bagi masyarakat.⁴⁷

Pendidikan dengan berbagai programnya mempunyai peran penting dalam memperoleh dan meningkatkan kualitas kemampuan profesional, individu. Melalui pendidikan seorang dipersiapkan untuk memiliki bekal agar siap tahu, mengenal dan mengembangkan metode berfikir secara sistematis agar dapat memecahkan masalah yang akan dihadapi dalam kehidupan dikemudian hari. Manusia memerlukan pendidikan dan melalui pendidikan itu ia dapat mengembangkan dirinya. Dengan demikian, kebutuhan akan pendidikan tidak lain adalah kebutuhan yang bersumber dari kepentingan individunya. Dengan memperoleh kehidupan yang lebih layak, misalnya lebih mudah mendapatkan pekerjaan yang penghasilannya besar.⁴⁸

Menurut Edi Saputra Pakpahan, ddk, Indikator pendidikan adalah berdasarkan tingkat/jenjang pendidikan (pendidikan formal) dan pendidikan nonformal. Pendidikan formal merupakan pendidikan yang diselenggarakan di sekolah melalui kegiatan belajar mengajar secara berjenjang dan berkesinambungan, sedangkan pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang diselenggarakan di luar

⁴⁷ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2015), hlm.63-

⁴⁸ Jennifer Octara Kapahang, dkk, *Op.Cit*, hlm. 504-505.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekolah melalui kegiatan belajar mengajar yang tidak harus berjenjang dan berkesinambungan.⁴⁹

c. Pengetahuan

Pengetahuan adalah kebiasaan, keahlian atau kepakaran, keterampilan, pemahaman atau pengertian yang diperoleh dari pengalaman, latihan atau melalui proses belajar atau bahkan keahlian yang diperoleh melalui usaha dan bakat tertentu seseorang.⁵⁰ Pengetahuan adalah apa yang diketahui atau hasil pekerjaan tahu. Pekerjaan tahu tersebut adalah hasil dari kenal, sadar, insaf, mengerti dan pandai. Pengetahuan itu adalah semua milik atau isi pikiran. Dengan demikian pengetahuan merupakan hasil proses dari usaha manusia untuk tahu. Sedangkan menurut Kaleta, kemampuan kerja merujuk suatu filter yang kompleks dan tingkat mencerminkan interaksi antara volume kedua kegiatan fisik dan mental dan kemampuan fungsional pekerja, kesehatan mereka dan penilaian subjektif dari status mereka dalam kondisi organisasi dan sosial yang diberikan. Indikator dari pengetahuan yaitu:

- 1) Kesesuaian latar belakang pendidikan pegawai dengan pekerjaan.
- 2) Pengetahuan pegawai tentang BMT.
- 3) Pemahaman pegawai terhadap prosedur.⁵¹

⁴⁹ Edi Saputra Pakpahan, dkk, *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)*, (Jurnal Administrasi Publik, Vol. 2, No.1, Universitas Brawijaya, 2014), hlm. 118. Diakses pada tanggal 2 Juli 2020.

⁵⁰ Pawit M. Yusup, *Perpektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan dan Perpustakaan*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2012), hlm. 6.

⁵¹ Nur Aini dan Miftahulhidayah Sudirman, *Pengaruh Pengetahuan, Kemampuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandung Suniaraja*, (Jurnal Perbankan Syariah, Tahun 2019, STIBANKS Al-M a'soem), hlm. 4-5. Diakses pada tanggal 18 September 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengetahuan juga bisa diartikan sebagai campuran pengalaman yang sudah terkerangkakan, nilai-nilai, informasi dalam konteks, dan wawasan seseorang ahli yang memberikan suatu kerangka guna mengevaluasi dan menggabungkan pengalaman-pengalaman dan informasi baru. Semua ini berasal dari otak dan pikiran sang pengetahu (*knower*). Di dalam organisasi pengetahuan sering tersimpan secara tegas bukan hanya pada dokumen dan tempat-tempat penyimpanan lainnya seperti beragam media namun juga tersimpan dalam rutinitas, proses, operasional dan norma-norma organisasi.

Ringkas pengetahuan bisa dikompesasikan sebagai properti pengalaman, kognisi, afeksi, dan keterampilan seseorang yang bersifat khas, unik dan personal. Artinya ada pengetahuan yang bersifat pengalaman kognisi, yakni terikat dengan hasil waktu juga seseorang yang mengakumulasikan seiring dengan usianya.⁵²

Pengetahuan yang dimiliki manusia pun dikembangkan sejalan dengan kemauan-kemauannya yang relatif tanpa batas. Setiap saat manusia menemukan dan menciptakan pengetahuan untuk kemudian ditransfer kepada orang lain melalui komunikasi, baik komunikasi tertulis, terekam, ataupun komunikasi lisan dan langsung. Dalam setiap kegiatan, manusia memperoleh pengetahuan sesuai dengan hasil dan proses persepsinya terhadap lingkungan sekitar dan pengalaman-pengalaman selama ini.⁵³

⁵² *Ibid*, hlm. 7.

⁵³ *Ibid*, hlm. 123.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Keterampilan

Keterampilan adalah keterampilan akutansi, kemampuan melayani para pelanggan, dan pengetahuan mengenai proses pekerjaan. Pegawai yang tidak memiliki keterampilan pekerjaan memerlukan pelatihan, supervisi ketat atau dipindahkan ke pekerjaan lainnya di mana ia mempunyai keterampilan untuk itu.⁵⁴ Yuniarsih dan Suwatno menyatakan bahwa keterampilan (*skill*), merupakan kemampuan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental.⁵⁵ Keterampilan hanya dapat ditunjukkan melalui kegiatan-kegiatan atau pelatihan dan pengembangan dilalui sebagai upaya mengingatkan pengetahuan kerja yang dimiliki pegawai. Terutama menghadapi kondisi-kondisi baru. Hal ini berkaitan dengan karir dan diharapkan sebagai upaya dalam mengatasi adanya kadaluwarsa sumber daya manusia pada organisasi tersebut.

Bagi pegawai yang mempunyai keterampilan yang baik, maka akan mempercepat tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang tidak terampil akan memperlambat tujuan organisasi. Untuk pegawai baru atau karyawan dengan tugas baru diperlukan tambahan keterampilan guna pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Keterampilan merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan

⁵⁴ Wirawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia: Teori, Psikologi, Hukum Ketenagakerjaan, Aplikasi dan Penelitian: Aplikasi dalam Organisasi Bisnis, Pemerintah dan Pendidikan, Cet.1*, 2015, hlm. 331. Diakses pada tanggal 22 September 2020.

⁵⁵ Haeruddin Hafid, *Pengaruh Kompetensi, Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Samsat Polewalimandar*, (Derema Jurnal Manajemen Vol.13 No.2 2018, STIE Muhammadiyah Mamuju), hlm. 290. Diakses pada tanggal 12 September 2020.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suatu aktivitas atau pekerjaan.⁵⁶ Indikator keterampilan teknis untuk kesesuaian penempatan, keterampilan hubungan kemanusiaan, keterampilan konseptual, dan keterampilan yang disesuaikan dalam pekerjaan dan tugas.⁵⁷

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Wibowo, menyatakan bahwa ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi, sebagai berikut:

- a. Keyakinan dan nilai-nilai
- b. Keterampilan
- c. Pengalaman
- d. Budaya organisasi
- e. Emosi
- f. Kemampuan intelektual.⁵⁸

C. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)

1. Pengertian Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)

Kata *baitul maal* adalah berasal dari bahasa Arab yang berarti rumah harta, atau kas negara, yaitu lembaga yang diadakan dalam pemerintahan Islam, untuk mengurus masalah keuangan negara. Atau suatu lembaga keuangan negara yang bertugas menerima, menyimpan dan

⁵⁶ Moh. Rum Arisandy, *Op.Cit*, hlm. 149-150.

⁵⁷ Martha Laila Arisandra, *Op.Cit*, hlm. 106.

⁵⁸ Elizar dan Hasrudy Tanjung, *Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*, (Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Vol. 1, No. 1, ISSN 2623-2634: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2018), hlm. 50. Diakses pada tanggal 25 September 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendistribusikan uang negara sesuai dengan syari'at Islam.⁵⁹ *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) sebagai varian dari lembaga mikro berbasis syariah didefenisikan sebagai lembaga keuangan mikro berbasis masyarakat yang beroperasi di bawah sistem koperasi dan dimain lembaga swadaya masyarakat (LSM). Selain itu, Mu'alim dan Abidin juga menyatakan bahwa BMT merupakan organisasi ekonomi yang difokuskan pada pengembangan kerjasama dan investasi dalam rangka untuk usaha mikro dan mengatakskan kemiskinan melalui sistem bagi hasil.⁶⁰

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil*. *Biatul maal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dana dan penyaluran dana yang non-profit, seperti: zakat, infaq dan shadaqah. Sedangkan *baitul tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan Islam. Lembaga ini didirikan dengan maksud untuk memfasilitasi masyarakat bahwa yang tidak terjangkau oleh pelayanan bank Islam atau BPR Islam. Prinsip operasionalnya didasari atas prinsip bagi hasil, jual beli (ijarah) dan titipan (wadi'ah).⁶¹

⁵⁹ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 315.

⁶⁰ Shochrul Rohmatul Ajija, *Koperasi BMT (Teori, Aplikasi dan Inovasi)*, (Jawa Tengah: CV Inti Media Komunika, 2018), hlm. 9.

⁶¹ Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis Dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 361.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikkan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menjunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu, *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) juga menerima titipan zakat, infak dan sedekah, serta menyalurkan sesuai dengan peraturan dan amanatnya.⁶²

Defenisi BMT menurut operasional PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil) dalam peraturan dasar yakni “*Baitul Maal Wat Tamwil* adalah suatu lembaga ekonomi rakyat kecil yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan menengah berdasarkan prinsip-prinsip Islam”. Dari defenisi tersebut di atas mengandung pengertian bahwa BMT merupakan lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil bawah dan kecil dengan berlandaskan sistem syariah, yang mempunyai tujuan meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan masyarakat dan mempunyai sifat usaha yakni usaha bisnis, mandiri, ditumbuh kembangkan dengan swadaya dan dikelola secara professional.

⁶² Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Kencana, 2010), hlm. 446-447.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan dari segi aspek *Baitul Maal* dikembangkan untuk kesejahteraan sosial para anggota, terutama dengan menggalakkan zakat, infaq, sedekah dan waqaf (ZISWA) seiring dengan penguatan kelembagaan bisnis BMT. Faktor-faktor yang menjadi promblematika *Biatul Maal Wattamwil* (BMT) di Indonesia. Adapun permasalahan yang muncul dari internal BMT ialah:

- a. Kurangnya modal dan sumber pendanaan yang di miliki
- b. Rendahnya performa staff BMT
- c. Tidak adanya inovasi pada produk BMT
- d. Kurangnya fasilitas yang berbasis IT (teknologi informasi) yang di gunakan oleh BMT.

Adapun permasalahan yang muncul dari eksternal BMT ialah:

- a. Ketatnya persaingan sesama BMT
- b. Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja BMT
- c. Rendahnya networking dan kerja sama dengan lembaga keuangan lainnya
- d. Lemahnya pengawasan dan bimbingan dari pemerintah dan MUI.⁶³

2. Prinsip Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)

Sebagai lembaga keuangan yang lahir dari sistem ekonomi Islam, BMT harus berlandaskan pada tiga prinsip fundamental ajaran Islam, yaitu:

⁶³ Zulfikli Rusby, *Analisa Permasalahan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) melalui Pendekatan Analytical Network Process (ANP)*, Jurnal Al-hikmah Vol. 13, No. 1, April 2016 ISSN 1412-5382, hlm. 22. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Prinsip tauhid (keesaan Tuhan): Dalam ekonomi Islam sangat esensial sebab prinsip ini mengajarkan kepada manusia agar dalam hubungan kemanusiaannya sama pentingnya seperti hubungannya dengan Allah. Dalam arti bahwa manusia dalam melakukan aktivitas ekonominya didasarkan pada keadilan sosial yang bersumber pada Al-qur'an. Lapangan ekonomi tidak lepas dari perhatian dan pengaturan Islam. Islam melandaskan ekonomi sebagai usaha untuk bekal beribadah kepada-Nya. Dengan kata lain, tujuan usaha dalam Islam tidak semata-mata untuk mencapai keuntungan atau kepuasan materi dan kepentingan diri sendiri, tetapi juga kepuasan spritual yang berkaitan erat dengan kepuasan sosial atau masyarakat luas. Dengan demikian, yang menjadi landasan ekonomi Islam adalah *tauhid ilahiyyah*.
- b. Prinsip Perwakilan (Khilafah): Manusia adalah khilafah (wakil) Tuhan di muka bumi yang harus menjalankan aturan dan hukum-hukum yang telah ditetapkan pemberi "mandat" kekhilafahan Allah SWT. Untuk mendukung tugas kekhilafahan tersebut manusia dibekali dengan berbagai kemampuan dan potensi spritual di samping disediakan sumber material yang memungkinkan pelaksanaan misi itu dapat tercapai secara efektif.
- c. Prinsip Keadilan ('adalah): Salah satu prinsip yang paling penting dalam mekanisme perekonomian Islam. Bersikap adil dalam ekonomi tidak hanya didasarkan pada ayat-ayat Al-qur'an atau Sunnah Rasul tetapi juga didasarkan pada pertimbangan hukum alam, alam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diciptakan berdasarkan prinsip keseimbangan dan keadilan. Adil dalam ekonomi bisa diterapkan dalam penentuan harga, kualitas produk, perlakuan terhadap para pekerja, dan dampak yang timbul dari berbagai kebijaksanaan ekonomi yang dikeluarkan.⁶⁴

3. Ciri-ciri Utama BMT

Berikut ini adalah ciri-ciri utama BMT, yaitu:

- a. Berorientasi bisnis, mencari laba bersama, meningkatkan pemanfaatan ekonomi paling banyak untuk anggota dan lingkungannya.
- b. Bukan lembaga sosial tetapi dapat dimanfaatkan untuk mengefektifkan penggunaan zakat, infak, dan sedekah bagi kesejahteraan orang banyak.
- c. Ditumbuhkan dari bawah berlandaskan peran serta masyarakat di sekitarnya.
- d. Milik bersama masyarakat kecil dan bawah dari lingkungan BMT itu sendiri, bukan milik orang seorang atau orang dari luar masyarakat itu.

Di samping ciri-ciri utama di atas, BMT juga memiliki ciri-ciri khusus, yaitu:

- a. Staf dan karyawan BMT bertindak aktif, dinamis, berpandangan produktif, tidak menunggu tetapi menjemput nasabah, baik sebagai penyeter dana maupun sebagai penerima pembiayaan usaha.
- b. Kantor dibuka dalam waktu tertentu dan ditunggu oleh sejumlah staf yang terbatas, karena sebagian besar staf harus bergerak di lapangan

⁶⁴ Neni Sri Imaniyati, *Aspek-aspek Hukum BMT (Baitul Maal Wat Tamwil)*, (Bandung: PT.Citra Aditya Abadi, 2010), hlm. 118-119.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk mendapatkan nasabah penyeter dana, memonitor, dan mensupervisi usaha nasabah.

- c. BMT mengadakan pengajian rutin secara berkala yang waktu dan tempatnya, biasanya di madrasah, masjid atau mushala, ditentukan sesuai dengan kegiatan nasabah dan anggota BMT. Setelah pengajian biasanya dilanjutkan dengan perbincangan bisnis dari para nasabah BMT.
- d. Manajemen BMT diselenggarakan secara profesional dan islami, dimana:
 - 1) Administrasi keuangan, pembukuan dan prosedur ditata dan dilaksanakan dengan sistem akuntansi sesuai dengan standar akuntansi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
 - 2) Aktif, menjemput bola, pro aktif, menemukan masalah dengan tajam dan menyelesaikan masalah dengan bijak, bijaksana, yang memenangkan semua pihak.
 - 3) Berfikir, bersikap dan berperilaku *ahsanu amala (service excellence)*.

Berdasarkan uraian-uraian di atas sapat dilihat bahwa tata kerja BMT dirumuskan secara sederhana sehingga mudah untuk didirikan dan ditangani oleh para nasabah yang sebagian besar berpendidikan rendah. Aturan dan mekanisme kerjanya dibuat dengan lentur, efisien dan efektif sehingga memudahkan nasabah untuk memanfaatkan fasilitasnya.⁶⁵

⁶⁵ Andri Soemitra, *Op.Cit*, hlm. 450-451.

D. Mutu Pelayanan

1. Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu atau kualitas adalah sesuatu yang unggul mahal harganya, kelas, tingkat dan bernilai tinggi. Penafsiran tersebut jika diselaraskan dengan produk atau pelayanan akan dapat diartikan sebagai tingkat keseragaman yang dapat diramalkan dan diandalkan, disesuaikan dengan kebutuhan serta dapat diterima oleh pelanggan (*customer*). Menurut Garvin, definisi mutu juga seharusnya bergeser sebagai barang dan jasa, berpindah melalui proses desain dan transformasi dan menuju titik pengiriman. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama pelanggan.⁶⁶

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.⁶⁷ Sedangkan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah untuk memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Dasar-dasar pelanggan yang perlu dikuasai oleh seorang karyawan adalah:

- Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih.
- Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

⁶⁶ Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 47.

⁶⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 15.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Tenang, sopan, hormat, dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- h. Mampu menyakini nasabah serta memberika kepuasan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka mintalah bantuan kepada petugas lain yang mampu.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan harus melayani.⁶⁸

Secara umum, seorang karyawan atau staf pelayanan di larang untuk melakukan hal-hal yang tercela. Hal-hal tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Dilarang berpakaian sembarangan.
- b. Dilarang melayani nasabah sambil makan, minum, merokok dan mengunyah permen karet.
- c. Dilarang melayani nasabah sambil mengobrol dengan pegawai lain.
- d. Dilarang menampakkan wajah cemberut, dan sedih di hadapan nasabah.
- e. Dilarang untuk berdebat secara kasar dengan nasabah.
- f. Dilarang berbicara dengan volume yang terlalu keras.
- g. Dilarang meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.
- h. Dilarang berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani nasabah.⁶⁹

⁶⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 219.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan

Menurut Kotler, mutu pelayanan “sebagai totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang terlihat jelas ataupun yang tersembunyi”. Dapat diartikan bahwa mutu pelayanan adalah usaha dari perusahaan tersebut yang kaitanya dengan memuaskan pelanggan dalam penyertaannya atas produk jasa yang dia keluarkan. Menurut Suwithi, mutu pelayanan adalah “mutu dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan, baik pelanggan internal ataupun eksternal berdasar pada standar prosedur pelayanan”. Yang dapat diartikan bahwa segala macam lapisan pelanggan haruslah mendapatkan pelayanan terbaik berdasarkan prosedur yang diberlakukan perusahaan yang menjadi standar dari layanannya tanpa membedakan golongan konsumen.

Mutu layanan menurut pendapat Goetsh dan Davis dideskripsikan sebagai “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut Kotler, Mutu layanan sebagai “model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima”, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan merupakan gambaran dari perusahaan bagaimana melayani nasabah

⁶⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada, 2004), hlm. 198.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan sebaik-baiknya, sehingga akan tercipta suatu hubungan yang baik antara perusahaan dengan nasabah. Karena pelayanan yang baik adalah cerminan dari perusahaan yang matang dalam menjalankan operasinya. Penyertaan nilai-nilai kualitas layanan menjadi standar pelayanan nasabah, baik bertemu langsung maupun tidak, baik dalam keadaan tertekan dan kondisi yang tidak memungkinkan, di harapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal.⁷⁰

Dalam meningkatkan standar kompetensi karyawan untuk peningkatan mutu pelayanan harus didukung oleh semua elemen, tetapi yang yang paling penting adalah bagaimana meningkatkan kompetensi karyawan dalam menumbuhkan kemauan serta tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Setiap karyawan harus mau melakukan perubahan yang menyangkut sikap dan perilaku agar bisa diimplementasikan secara sempurna sesuai dengan harapan nasabah. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan menurut Kristiana Widiawati adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan (*knowlegde*): merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran.
- b. Keterampilan (*skill*): merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan.

⁷⁰ Imam Wibowo, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pt. Bank Tabungan Negara Kcp Cibubur)*, (Vol.6. No. 2, ISSN: 2338 – 4794, 2018), hlm. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Konsep diri dan nilai-nilai (*self concept*): merujuk pada sikap nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi.
- d. Karakteristik pribadi: merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi seperti pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang di bawah tekanan.
- e. Motif: merupakan emosi hasrat kebutuhan psikologis atau dorongan-dorongan lain yang memicu tindakan.⁷¹

Selanjutnya menurut Yunni Hanitha faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan: berkaitan dengan bagaimana memahami pengetahuan dibidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya yang berhubungan dengan peraturan, prosedur dan teknik.
- b. Keterampilan: kemampuan dalam berkomunikasi yang baik dan jelas secara lisan maupun tertulis.
- c. Sikap: memiliki kemampuan dalam berkreaitivitas dalam bekerja, semangat kerja yang tinggi dan memiliki kemampuan dalam perencanaan.⁷²

Pelayanan yang cepat dan praktis menjadikan harapan setiap yang berhubungan dengan BMT tersebut, sebab itu perlu memperhatikan faktor

⁷¹ Kristiana Widiawati, *Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia*, (Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi dan Sekretari, Vol 1, No 2_2017), hlm. 3.

⁷² Yunni Hanitha, *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas*, (Jurnal Publika, Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNTAN, Vol.1, No.1, 2013), hlm. 3.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang paling dominan dalam mempengaruhi konsumen agar merasa puas. Kualitas pelayanan (*service quality*) berkontribusi signifikan, positioning dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa.⁷³ Menurut Sirhan Fikri, dkk, mengatakan bahwa indikator dari mutu pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. *Tangible* (Bukti Langsung): Menurut Zeithaml, *Tangible* adalah kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, perlengkapan dan personil. Menurut Kotler, *Tangible* yaitu menunjukkan pada fasilitas fisik, peralatan *personil* dan media komunikasi.
- b. *Reability* (Kehandalan): Menurut Zeithaml, *Reability* adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya, cepat dan tidak pilih kasih. Menurut Kotler, *Reability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu.
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan): Menurut Zeithaml, *Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Menurut Kotler, *Responsiveness* yaitu kemampuan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- d. *Assurance* (Jaminan): Menurut Kotler, *Assurance* yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang

⁷³ Fandi T dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm. 162.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimiliki para *staff*, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Menurut Rangkuti, *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

- e. *Emphaty* (Empati): Menurut Kotler, *Emphaty* yaitu menunjuk pada syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Menurut Rangkuti, *Emphaty* yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.⁷⁴

3. Dimensi Pelayanan dalam Perspektif Islam

Islam sebagai agama yang disyariatkan Allah SWT, mengatur segala kehidupan manusia baik kehidupan dunia maupun kehidupan akhirat.⁷⁵ Mutu pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan nilai Syariat Islam. Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Oleh karena itu, variabel-variabel yang diuji standar penilaian teori tersebut.⁷⁶

⁷⁴ Sirhan Fikri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, (Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol.3 No.1, 2016), hlm. 121.

⁷⁵ Muhammad Hadi, *Paradigma Masterpiece Keuangan Islam Dan Aplikasinya Di Perbankan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 19.

⁷⁶ Sari Rezeki Harahap, “ *Pengaruh Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Dan Mutu Pelayanan Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan*”, Tesis Magister, Sumatera Utara: UIN Sumatera Utara, 2016, hlm. 43.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. *Responsive*: Daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan dan pimpinan perusahaan. Dimana perusahaan harus menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan jasa yang dimaksudkan. Di dalam Islam, kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan ditinggalkan oleh pelanggan. Sesuai dengan firman Allah pada QS.Al-Maidah ayat 1, yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوفُوا بِالْعُقُودِ ۚ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَيْعَةٌ الْأَنْعَمِ إِلَّا مَا يُتَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۚ إِنَّ اللَّهَ تَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Artinya :“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalakan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”.⁷⁷

- b. *Reliability*: menyangkut dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan

⁷⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Terjemah*, (Pustaka Al-Mubini: Jakarta, 2013), hlm. 106.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aktivitas perniagaan/muamalah. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Ahzab ayat 21, yang berbunyi:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Artinya :“Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah.”⁷⁸

- c. *Assurance*: Adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermu’amalah. Allah SWT berfirman dalam QS. Asy-Syu’araa’ ayat 181-182, yang berbunyi:

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ ﴿١٨٢﴾ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٣﴾ ﴾

⁷⁸ Sari Rezeki Harahap, *Op.Cit*, hlm. 420.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain, dan timbanglah dengan timbangan yang benar”.⁷⁹

- d. *Emphaty*: Adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah telah berfirman dalam QS.An-nahl ayat 90, yang berbunyi:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَنِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adi dan berbat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”⁸⁰

- e. *Tangible*: Adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal lainnya yang bersifat fisik. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisis penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar’i. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firman dalam QS. Al-A’raf ayat 26, yang berbunyi:

⁷⁹ *Ibid*, hlm. 374.

⁸⁰ Sari Rezeki Harahap, *Op.Cit*, hlm. 277.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

يَبْنِيْ اٰدَمَ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُّوْرِيْ سَوَآتِكُمْ وَرِيْشًا وَلِبَاسُ
التَّقْوٰى ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ مِنْ ءَايٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ ﴿٥١﴾

Artinya: “Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat”.⁸¹

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam mengukur mutu pelayanan secara umum baik konvensional maupun syariah adalah sama.

E. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi kepada ekonomi.⁸²

Menurut Whitmore secara sederhana mengemukakan, kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, merupakan pengertian yang menuntut kebutuhan paling minim untuk berhasil. Oleh

⁸¹ Sari Rezeki Harahap, *Op.Ci*, hlm. 153.

⁸² Wibowo, *Op.Cit*, hlm. 7.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena itu, Whitmore mengemukakan pengertian kinerja yang dianggapnya representatif, maka tergambaranya tanggung jawab yang besar dari pekerjaan seseorang.⁸³

Pandangan lain dikemukakan King, yang menjelaskan kinerja adalah aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya. Mengacu dari pandangan ini, dapat diinterpretasikan bahwa kinerja seseorang dihubungkan dengan tugas-tugas rutin yang dikerjakannya.⁸⁴ Pandangan lain dikemukakan oleh Mc Daniel, yang memandang kinerja adalah interaksi antara kemampuan seseorang dengan motivasinya.⁸⁵

Kinerja adalah salah satu aspek penting yang digunakan untuk mengukur pegawai dalam bekerja. Dengan melakukan kinerja dengan baik akan memberikan manfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi hasil yang diperoleh perusahaan. Umpan balik yang diberikan pegawai atas kinerjanya akan memungkinkan manajer untuk merencanakan pengembangan karier, pelatihan dan pengembangan, peningkatan gaji, promosi, dan keputusan lainnya. Menurut Stolovitch dan Keeps, kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta.⁸⁶

⁸³ Hamzah B.Uno dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 60.

⁸⁴ *Ibid*, hlm. 60.

⁸⁵ *Ibid*, hlm. 62.

⁸⁶ Veithzal, Rivai dan Ahmad Fawzi Mohd Basri, *Performance Appraisal, Cetakan Pertama*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan menurut Hersey, kinerja merupakan suatu fungsi motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.⁸⁷ Pengerian kinerja pegawai menurut Simamora adalah tingkat terhadap mana para pegawai mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.⁸⁸ Sedangkan menurut Mangkunegara definisi kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁸⁹ Moeheriono menyatakan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi.⁹⁰

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai karyawan dalam suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran atau tujuan organisasi sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson mengemukakan bahwa kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut:

⁸⁷ *Ibid*, hlm. 15.

⁸⁸ Henri Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), hlm. 120.

⁸⁹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), hlm. 30.

⁹⁰ Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 60.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Kualitas dari hasil.
- b. Kuantitas dari hasil.
- c. Ketetapan waktu dari hasil.
- d. Kehadiran.
- e. Kemampuan bekerja sama.

Mengingat pentingnya sumber daya manusia diantara faktor produksi lainnya. perusahaan melakukan peningkatan kinerja melalui pelatihan dan pengembangan untuk mencapai target kinerja yang diinginkan perusahaan. Kinerja karyawan yang efektif akan membuat perusahaan dapat berkompetisi di dalam persaingan yang ketat.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan bagian yang penting dan menarik karena terbukti manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai.⁹¹ Kompetensi merupakan variabel utama yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dengan adanya kompetensi yang telah dimiliki dapat membantu para karyawan di dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan.⁹²

⁹¹ Asep Reza Kurniawan, *Pengaruh Kepemimpinan Transformasi, Kompetensi Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bank Jatim Situbondo*, (Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, Vol. 6 No.1, e- ISSN: 2460-9471, 2020), hlm. 102.

⁹² *Ibid*, hlm. 103.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kompetensi bukan hal baru dalam pengembangan sumber daya manusia yang bertujuan untuk memberikan hasil kinerja sesuai tujuan dan sasaran organisasi. Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik dan dalam situasi kolektif, kompetensi merupakan faktor kunci penentu keberhasilan organisasi. Berdasarkan kompetensi, kinerja atau kualitas pelayanan akan dihasilkan, selanjutnya dari kinerja atau kualitas pelayanan maka dihasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektivitas dan efisiensi.⁹³

Kompetensi kerja merupakan faktor individu yang sangat mempengaruhi kinerja pegawai karena berkaitan dengan bagaimana pegawai tersebut dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya. Pegawai harus memiliki pengetahuan mengenai pekerjaan yang dilaksanakannya karena tanpa memiliki pengetahuan tersebut, pegawai tidak akan tahu apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, pengetahuan yang baik mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaannya akan mendukung baiknya kinerja pegawai tersebut.⁹⁴

Menurut Boyatzis, kompetensi dan implementasinya yang dikutip Spencer dan Spencer mengemukakan karakteristik mendasar individu yang secara kausal berhubungan dengan efektivitas atau kinerja yang

⁹³ Gunadi, *Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam*, (Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis vol. 3, no. 1, 56-65 ISSN: 2337-7887, 2015), hlm. 58.

⁹⁴ Etna Nur Ari Yuyetta, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Studi Empiris pada Pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan di Kota Semarang)*, (Jurnal Akutansi, Vo.2, No.3, ISSN: 2337-3806, 2013), hlm. 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sangat baik. Underlying characteristic memiliki makna bahwa kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Causally related bermakna kompetensi merupakan sesuatu yang menyebabkan atau memprediksi perilaku dan kinerja. Sedangkan criterion-referenced mempunyai pengertian bahwa kompetensi dapat memprediksi secara aktual siapa yang berkinerja dengan baik atau kurang baik, diukur dengan kriteria standar yang digunakan. Kompetensi mempengaruhi manajemen kinerja dinyatakan pula oleh Armstrong bahwa manajemen kinerja terkait dengan input dan proses (sasaran dan kompetensi) sebagaimana terkait juga dengan output dan outcome (hasil dan kontribusi).

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi seseorang dalam bekerja, yaitu:

- a. Dukungan organisasi.
- b. Tingkat usaha yang dicurahkan.
- c. Kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut.

Menurut model mitra-lawyer pada kinerja seseorang dapat juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:⁹⁵ Dorongan, kemampuan, kebutuhan dan sifat, harapan mengenai imbalan, persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja, persepsi terhadap tugas dan imbalan internal dan eksternal.

⁹⁵ Robert L. Mathis dan John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia; Buku 2, alih bahasa*. (Jakarta : Salemba Empat, 2002), hlm. 378.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Moeheriono menyatakan bahwa kejelasan peran (*role clarity*), tingkat kompetensi (*competencies*), keadaan lingkungan (*environment*) dan faktor lainnya seperti nilai (*value*), budaya (*culture*), kesukaan (*preference*), imbalan dan pengakuan (*rewards and recognition*) merupakan keberhasilan dari suatu kinerja dalam melaksanakan pekerjaan.⁹⁶

Menurut Mangkunegara, Ada 2 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya:

- a. Faktor kemampuan: Secara psikologis, kemampuan karyawan terbagi menjadi kemampuan potensial, kemampuan skill dan pengetahuan. Dengan adanya karyawan yang memiliki potensi diatas rata-rata maka akan berpengaruh pada kecepatan penyelesaian tugas yang diberikan kepada karyawan. Seorang karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berbeda. Dengan begitu karyawan harus ditempatkan dan diberikan pekerjaan sesuai dengan keahliannya. Ini digunakan untuk menghasilkan kinerja karyawan yang maksimal.
- b. Faktor Motivasi: Motivasi merupakan dorongan sebagai penggerak bagi karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Motivasi akan tumbuh dengan adanya sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Dengan adanya motivasi yang tinggi maka karyawan akan bekerja secara maksimal.⁹⁷

⁹⁶ Moeheriono, *Op.cit*, hlm. 94.

⁹⁷ Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2008), hlm. 23.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Fatchur Rohman adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan (*knowledge*): Merupakan penguasaan ilmu dan teknologi yang dimiliki seseorang, dan diperoleh melalui proses pembelajaran serta pengalaman selama kehidupannya.
- b. Keterampilan (*skill*)
- c. Kemampuan (*ability*): Kapasitas individu untuk melakukan berbagai tugas.⁹⁸

Selanjutnya menurut Eka Marlina Putri faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Motif: Daya penggerak dalam diri seseorang untuk melakukan kegiatan tertentu demi mencapai suatu tujuan tertentu.
- b. Sifat: Watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu.
- c. Konsep Diri: Sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui nilai (*value*) yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Percaya-diri adalah keyakinan seseorang bahwa ia dapat bertindak secara efektif dalam situasi apapun merupakan bagian dari konsep diri seseorang.

⁹⁸ Fatchur Rohman, *Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akutansi KSP Di Kabupaten Jepara*, (Jurnal Dinamika & Bisnis Vol. 15 April 2016 ISSN: 1412-5366, UNISNU, Jepara), hlm. 193. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. **Pengetahuan:** Informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Nilai tes pengetahuan sering gagal memprediksi kinerja kerja karena hasil tes tersebut gagal mengukur pengetahuan dan kemampuan bila kedua hal tersebut digunakan secara nyata dalam pekerjaan, sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan adalah apa yang seseorang dapat lakukan bukan apa yang akan ia lakukan.
- e. **Keterampilan:** Kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi keterampilan kognitif atau mental mencakup berpikir secara analitis (mengolah pengetahuan dan data, menentukan sebab dan akibat, mengatur data dan merencanakan sesuatu) dan berpikir secara konseptual (mengenali pola dalam data yang kompleks).⁹⁹

3. Penilaian Kinerja, Manfaat, Tujuan, dan Fungsinya

Kinerja merupakan faktor penting untuk mengevaluasi setiap karyawan dalam perusahaan. Evaluasi kinerja biasanya dilakukan setahun sekali. Evaluasi tahunan memberikan kesempatan kepada manajer untuk mengkaji kemajuan dalam jangka panjang perusahaan. Menurut Rivai dan Basri manfaat penilaian kinerja yaitu:¹⁰⁰

⁹⁹ Eka Marlina Putri, *Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Persepsi Kualitas Laporan Keuangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Di Kabupaten Bondowoso*, (Tesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, 2015), hlm. 13. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2020.

¹⁰⁰ Veithzal, Rivai dan Ahmad Fawzi Mohd Basri, *Op.cit*, hlm. 55.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Manfaat bagi karyawan yang dinilai

- 1) Meningkatkan motivasi.
- 2) Meningkatkan kepuasan kerja.
- 3) Adanya kejelasan standar hasil yang diharapkan mereka.
- 4) Umpan balik dari kinerja lalu yang akurat dan konstruktif.
- 5) Pengetahuan tentang kekuatan dan kelemahan menjadi lebih besar.
- 6) Pengembangan perencanaan untuk meningkatkan kinerja dengan membangun kekuatan dan mengurangi kelemahan semaksimal mungkin.
- 7) Adanya kesempatan untuk berkomunikasi ke atas.
- 8) Peningkatan pengertian tentang nilai pribadi.
- 9) Kesempatan untuk mendiskusikan permasalahan pekerjaan dan bagaimana mereka dapat mengatasinya.
- 10) Suatu pemahaman jelas dari apa yang diharapkan dan apa yang perlu untuk dilaksanakan untuk mencapai harapan tersebut.
- 11) Adanya pandangan yang lebih jelas tentang konteks pekerjaan.
- 12) Kesempatan untuk mendiskusikan cita-cita dan bimbingan apapun, dorongan atau pelatihan yang diperlukan untuk memenuhi cita-cita karyawan.
- 13) Meningkatkan hubungan yang harmonis dan aktif dengan atasan.

b. Manfaat bagi Penilai

- 1) Kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja karyawan untuk perbaikan manajemen selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Kesempatan untuk mengembangkan suatu pandangan umum tentang pekerjaan individu dan departemen yang lengkap.
- 3) Memberikan peluang untuk mengembangkan sistem pengawasan baik untuk pekerjaan manajer sendiri, maupun pekerjaan dari bawahannya.
- 4) Identifikasi gagasan untuk peningkatan tentang nilai pribadi.
- 5) Peningkatan kepuasan kerja.
- 6) Pemahaman yang lebih baik terhadap karyawan, tentang rasa takut, rasa grogi, harapan dan aspirasi mereka.
- 7) Kesempatan untuk menjelaskan tujuan dan prioritas penilai dengan memberikan pandangan yang lebih baik terhadap bagaimana mereka dapat memberikan kontribusi yang lebih besar kepada perusahaan.
- 8) Meningkatkan rasa harga diri yang kuat diantara manajer dan juga para karyawan, karena telah berhasil mendekatkan ide dari karyawan dengan ide dari para manajer.
- 9) Sebagai media untuk mengurangi kesenjangan antara sasaran individu dengan sasaran kelompok atau sasaran departemen SDM atau sasaran perusahaan.
- 10) Kesempatan bagi manajer untuk menjelaskan kepada karyawan apa yang sebenarnya diinginkan perusahaan dari para karyawan sehingga para karyawan dapat mengukur dirinya, menempatkan dirinya dan Berjaya sesuai harapan dari manajer.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 11) Sebagai media untuk meningkatkan *interpersonal relationship* atau hubungan antar pribadi karyawan dengan manajer.
- 12) Dapat sebagai sarana meningkatkan motivasi bagi karyawan dengan lebih memusatkan perhatian kepada mereka secara pribadi.
- 13) Merupakan kesempatan berharga bagi manajer agar dapat menilai kembali apa yang telah dilakukan sehingga ada kemungkinan merevisi target atau menyusun prioritas baru.
- 14) Bisa mengidentifikasi kesempatan untuk rotasi atau perubahan tugas karyawan.

c. Manfaat bagi Perusahaan

- 1) Perbaiki seluruh simpul unit-unit yang ada dalam perusahaan karena:
 - a) Komunikasi menjadi lebih efektif mengenai tujuan perusahaan dan nilai budaya perusahaan.
 - b) Peningkatan rasa kebersamaan dan loyalitas. Peningkatan kemampuan dan kemauan manajer untuk menggunakan keterampilan atau keahlian memimpinya untuk memotivasi karyawan dan mengembangkan kemauan dan keterampilan karyawan.
- 2) Meningkatkan pandangan secara luas menyangkut tugasnya.
- 3) Meningkatkan kualitas komunikasi.
- 4) Meningkatkan motivasi karyawan secara keseluruhan.
- 5) Meningkatkan keharmonisan hubungan dalam pencapaian tujuan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6) Peningkatan segi pengawasan melekat dari setiap kegiatan.
- 7) Harapan dan pandangan jangka panjang dapat dikembangkan.
- 8) Untuk mengenali lebih jelas pelatihan dan pengembangan yang dibutuhkan.
- 9) Kemampuan menemukan setiap permasalahan.
- 10) Sebagai sarana penyampaian pesan bahwa karyawan itu dihargai oleh perusahaan.
- 11) Kejelasan dan ketepatan dari pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan karyawan, sehingga perusahaan dapat tampil prima.
- 12) Budaya perusahaan menjadi mapan.
- 13) Karyawan yang potensial dan memungkinkan untuk menjadi pimpinan perusahaan atau sedikitnya yang dapat dipromosikan menjadi lebih mudah terlihat, mudah diidentifikasi, mudah dikembangkan lebih lanjut, dan memungkinkan peningkatan tanggung jawab secara kuat.
- 14) Penilaian kinerja akan menjadi salah satu sarana yang paling utama dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

Tujuan dan Fungsi manajemen kinerja menurut Moeheriono adalah sebagai berikut:¹⁰¹

- a. Kinerja karyawan bisa dikelola secara efektif dan efisien agar kinerja karyawan selalu meningkat.

¹⁰¹ Moeheriono, *Op.cit*, hlm. 113.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Terjadi proses komunikasi timbal balik antara penilai dan yang dinilai sehingga dapat mengeliminasi berbagai kemungkinan konflik yang akan timbul.
- c. Terjadi serangkaian proses perencanaan, pembimbingan, pendokumentasian, dan revaluasi kinerja terintegrasi.
- d. Mendorong motivasi dan meningkatkan komitmen karyawan untuk lebih maju.
- e. Timbulnya *input* dalam perencanaan penggantian jabatan.
- f. Memberikan masukan kepada perusahaan perihal kinerja seluruh karyawan sebagai dasar untuk menentukan strategi perusahaan.

4. Pengukuran Kinerja

Pengukur terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terhadap deviasi dari rencana yang telah ditentukan atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Untuk melakukan pengukuran tersebut diperlukan kemampuan untuk mengukur kinerja sehingga diperlukan adanya ukuran kinerja. Pengukuran kinerja hanya dapat dilakukan terhadap kinerja yang nyata dan terukur. Apabila kinerja tidak dapat diukur, tidak dapat dikelola. Untuk dapat memperbaiki kinerja, perlu diketahui seperti apa kinerja saat ini. Apabila deviasi kinerja dapat diukur, dapat diperbaiki.¹⁰²

¹⁰² Wibowo, *Op.Cit*, hlm. 155.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ukuran kinerja pada saat yang sama dapat pula merupakan sasaran organisasi. Ukuran ini memberikan pengukuran yang jujur tentang proses atau prestasi individu dan tim. Ukuran kinerja akan memberikan dasar untuk umpan balik yang terbaik.¹⁰³ Sebenarnya banyak faktor yang dapat dijadikan ukuran kinerja harus relevan signifikan dan komprehensif. Ukuran berkaitan dengan tipe yang diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Produktivitas: Biasanya dinyatakan sebagai hubungan antara input dan output fisik suatu proses. Oleh karena itu, produktivitas merupakan hubungan antara jumlah output dibandingkan dengan sumber daya yang dikonsumsi dalam memproduksi output.
- b. Kualitas: Biasanya termasuk baik ukuran internal seperti susut, jumlah ditolak, dan cacat per unit, maupun ukuran eksternal *rating* seperti kepuasan pelanggan atau penilaian frekuensi pemesanan ulang pelanggan.
- c. Ketepatan waktu: Menyangkut persentase pengiriman tepat waktu atau persentase pesanan sesuai dijanjikan. Pada dasarnya, ukuran akan dilakukan.
- d. Siklus waktu (*Cycle Time*): *Cycle Time* menunjukkan jumlah waktu yang diperlukan untuk maju dari satu titik ke titik lain dalam proses. Pengukuran *cycle Time* mengukur berapa lama sesuatu dilakukan. Misalnya adalah beberapa lama waktu rata-rata diperlukan dari

¹⁰³ *Ibid*, hlm. 157.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan menyampaikan pesan sampai pelanggan benar-benar menerima pesan.

- e. Pemanfaatan sumber daya: Merupakan pengukuran sumber daya yang diperlukan lawan sumber daya tersedia untuk dipergunakan. Pemanfaatan sumber daya dapat diterapkan untuk mesin, komputer, kendaraan dan bahkan orang.
- f. Biaya: Ukuran biaya terutama berguna apabila dilakukan kalkulasi dalam dasar per unit. Namun, banyak perusahaan hanya mempunyai sedikit informasi tentang biaya per unit. Pada umumnya dilakukan kalkulasi biaya secara menyeluruh.¹⁰⁴

5. Kinerja dalam Perspektif Islam

Manusia diciptakan oleh Allah SWT tidak dengan sia-sia. Terdapat alasan mulia yang mendasarinya yakni untuk beribadah mengabdikan kepada Allah SWT. Dalam proses beribadah untuk mencapai ridha Allah SWT, maka manusia harus bekerja. Hakikat bekerja adalah tenaga dan pikiran yang dikeluarkan oleh manusia untuk menghasilkan barang dan jasa dengan mengharapkan imbalan berupa uang. Pentingnya bekerja dalam Islam dijelaskan oleh firman Allah dalam QS.An-Najm: 39:

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

Artinya: “Dan bahwasanya seseorang manusia tiada memperoleh selain apa yang diusahakannya”.¹⁰⁵

¹⁰⁴ *Ibid*, hlm. 159-161.

¹⁰⁵ *Ibid*, hlm. 527.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ayat ini menjelaskan bahwa untuk menghasilkan sesuatu harus dilakukan dengan bekerja keras. Kesuksesan manusia dalam berusaha tergantung pada usaha kerasnya dan kesungguhannya. Apabila manusia mau sungguh-sungguh dalam bekerja sesuai dengan kompetensinya maka dia akan mendapatkan hasil dari bekerjanya tersebut.¹⁰⁶

Semangat kerja perlu mendapatkan perhatian sungguh-sungguh. Dinamika perusahaan akan dipengaruhi oleh etos kerja setiap personil yang ada di lingkungan kerjanya. Bahkan, baik buruknya etos kerja akan ikut mempengaruhi terhadap sehat tidaknya budaya kerja perusahaan. Mustahil kita akan mampu meraih program perusahaan, jika tidak ada kesungguhan dalam bekerja dari personil yang ada di lingkungan perusahaan.¹⁰⁷

F. Covid –19

1. Pengertian Covid-19

World Health Organization (WHO) menjelaskan bahwa Coronaviruses (Covid) adalah virus yang mengidentifikasi sistem pernapasan. Infeksi virus ini disebut COVID-19. Virus Corona adalah zoonotic yang artinya ditularkan antara hewan dan manusia. Berdasarkan Kementerian Kesehatan Indonesia, perkembangan kasus COVID-19 di Wuhan berawal pada tanggal 30 Desember 2019.¹⁰⁸

¹⁰⁶ Fordebi, *Ekonomi dan Bisnis Islam*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2016), hlm. 225-226.

¹⁰⁷ Ernie Tisnawati Sule, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2016), hlm. 227.

¹⁰⁸ Silpa Hanoatubun, *Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia*, Volume 2 Nomor 1 (2020) ISSN Online: 2716-4446, STKIP Muhammadiyah Enrekang, hlm. 147. Diakses pada tanggal 22 Oktober 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di Indonesia, penyebaran virus ini dimulai sejak 02 Maret 2020, diduga berawal dari salah satu warga negara Indonesia yang melakukan kontak langsung dengan warga asing yang berasal dari Jepang. Hal tersebut telah diumumkan oleh bapak Presiden Jokowi. Seiring dengan berjalannya waktu, penyebaran COVID-19 telah mengalami peningkatan yang signifikan.¹⁰⁹ Di antara solusi yang dapat ditawarkan dalam kerangka konsep dan sistem Ekonomi dan Keuangan Sosial Islam adalah:

Pertama, penyaluran bantuan langsung tunai yang berasal dari zakat, infak dan sedekah, baik yang berasal dari unit-unit pengumpul zakat maupun dari masyarakat. Kedua, penguatan wakaf uang baik dengan skema wakaf tunai, wakaf produktif maupun waqf linked sukuk perlu ditingkatkan. Ketiga, bantuan modal usaha unggulan saat krisis. Di tengah-tengah krisis, tidak sedikit sektor usaha atau Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang berjuang agar tetap eksis. Keempat, permodalan usaha di atas juga dapat diikuti dengan dengan pinjaman qardhul hasan. Kelima, selain dari sektor perbankan syariah dan qardhul hasan, sebagian dana yang dikumpulkan oleh unit-unit atau organisasi pengumpul zakat, khususnya yang ada di daerah, dapat digunakan untuk memperkuat usaha UMKM. Keenam, pengembangan teknologi finansial syariah untuk memperlancar likuiditas pelaku pasar daring secara syariah, dimana pada saat yang bersamaan juga diupayakan peningkatan fokus pada social

¹⁰⁹ *Ibid*, hlm. 149.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

finance (zakat, infak, sedekah dan wakaf) di samping commercial finance.¹¹⁰

2. Dampak Covid-19 Terhadap BMT (*Baitul Maal Watt Tamwil*)

Salah satu bentuk institusi keuangan mikro syariah (IKMS) adalah Baitul Maalwat Tamwil atau BMT yang melakukan intermediasi keuangan pada UMKM. Masih diperlukan usaha bersama Kemenkop UKM dan OJK untuk menghimpun data BMT menjadi lebih baik. BMT tumbuh dan dikembangkan masyarakat sebagai gerakan dakwah di bidang ekonomi. Sekaligus sebagai *self-help* bagi umat Islam. BMT selain berfungsi melakukan intermediasi keuangan juga intermediasi sosial atau peran pemberdayaan pada segmen ultra mikro. Umumnya, segmen ini masih dikategorikan *unbankable* sehingga memerlukan perlakuan khusus untuk menaikkan kelas. Kajian yang dilakukan KNEKS tahun 2019 menyimpulkan, sebagian besar pembiayaan ditujukan kepada UMKM. Dampak Covid-19 bagi pelaku ataupun pengurus BMT.

- a. Adanya *unintended consequences* dari pidato Presiden Joko Widodo. Selain itu, dalam praktik di lapangan, BMT juga mengemban misi sosial (*baitul maal*) menghimpun Ziswaf untuk pemberdayaan dan kesejahteraan mustahik. Unsur dakwah mengiringi pelaksanaan tugas keseharian BMT. Rata-rata BMT memberikan pembiayaan di kisaran Rp 10 juta sampai Rp 30 juta. Ketika mengumumkan keringanan kredit bagi masyarakat yang perekonomiannya terdampak pandemi

¹¹⁰ Azwar, "Solusi Ekonomi dan Keuangan Islam Saat Pandemi COVID-19", <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/solusi-ekonomi-dan-keuangan-islam-saat-pandemi-covid-19/>. Diakses pada tanggal 18 Juli 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Covid-19 banyak anggota BMT, yang memiliki arus kas baik, meminta untuk menunda pembayaran angsuran.

- b. Bermunculan di berbagai daerah adanya surat dari kepala desa atau aparat lokal terkait pelarangan penagihan angsuran atau cicilan ke warga mereka dan disertai penutupan beberapa tempat seperti pasar. Akibatnya, repayment rate mengalami penurunan tajam. Selain itu, penerapan *physical distancing* berdampak sulitnya BMT mengumpulkan anggota. Khususnya, BMT yang menerapkan pembiayaan kelompok. Tanpa pertemuan kelompok, angsuran pun 'libur'.
- c. Dari sisi keuangan secara umum. Sudah terjadi penarikan tabungan oleh anggota karena kebutuhan selama pandemi dan konsumsi yang meningkat untuk menjaga imunitas tubuh. Diperparah pekerja informal dan UMKM yang tidak bisa beraktivitas lagi. Informasi yang diterima, dalam sebulan ada BMT yang mengalami penarikan tabungan sampai Rp 1 miliar. Angsuran pembiayaan mulai tersendat, khususnya UMKM, tetapi pekerja formal masih lancar sampai saat ini. Hampir semua BMT melakukan *selective lending*. Pembiayaan diberikan kepada sektor yang tidak terkena dampak Covid-19 dan pekerja di sektor formal seperti PNS.
- d. Pada aspek operasional. BMT mulai mengurangi hari dan jam kerja. Terakhir, menjaga moral dan kesehatan pegawai BMT dari Covid-19 BMT sebagai salah satu garda terdepan dalam penyaluran pembiayaan ke UMKM, memerlukan dukungan semua pihak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ada dua solusi yang dapat dilakukan untuk menjaga keberlangsungan BMT, solusi jangka pendek dan cepat. Diperlukan bantuan likuiditas untuk mengatasi cadangan likuiditas yang semakin menipis. Diperlukan relaksasi bagi BMT yang mendapatkan pembiayaan dari perbankan ataupun lembaga keuangan nonbank lainnya. Perlunya jaring pengaman sosial atau bansos bagi anggota BMT yang kesulitan ekonomi karena pandemi. Dalam konteks ini, banyak anggota BMT atau UMKM yang menjadi ghorimin dan berhak menerima zakat. Terakhir, adanya Satuan Tugas Penanganan Dampak Covid-19 pada Sektor Keuangan Mikro Syariah, yang terdiri atas seluruh otoritas terkait sektor keuangan mikro syariah ditambah asosiasi IKMS. Mereka bersama-sama merumuskan kebijakan yang dapat segera dieksekusi.¹¹¹

G. Pengaruh Kompetensi terhadap Mutu Pelayanan dan Kinerja

Menurut Wibowo kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.¹¹²

¹¹¹ Karta, "Dampak Covid-19 Bagi BMT", <https://republika.co.id/berita/q8tnhn282/dampak-covid19-bagi-bmt-part2>, diakses pada 18 Juli 2020 pada pukul 22:18 WIB.

¹¹² Wibowo, *Op.Cit*, hlm. 271.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Dewi Yuliyanti, hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan.¹¹³

Penelitian Boy Aulia Sastra, menunjukkan bahwa 1) Secara persial, kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. 2) Secara simultan, budaya organisasi, kompetensi karyawan, beban kerja dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Temuan dalam penelitian menunjukkan bahwa semakin meningkat kompetensi karyawan maka kinerja karyawan akan meningkat. Sebaliknya jika kompetensi karyawan menurun maka kinerja karyawan juga akan mengalami penurunan.¹¹⁴

H. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Hasil penelitian terdahulu yang relevan ialah kumpulan dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu dan relevan, yang mana penelitian tersebut memiliki kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Hasil-hasil penelitian tersebut akan dipergunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang relevan ialah:

1. Jurnal Tepak Manajemen Bisnis dilakukan oleh Angga Rahyu Shaputra dan Susi Hendriani (2015) dengan judul “*Pengaruh Kompetensi dan*

¹¹³ Dewi Yuliyanti, *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dokumen Impor di PT Sarana Publik Logistik Jakarta*, (IIPA, Volume. 1 Nomor. 1: Universitas 17 Agustus, 2015), hlm. 1. Diakses pada tanggal 15 Maret 2021.

¹¹⁴ Boy Aulia Sastra, *Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru*, (JOM, Vo. 14 No.1: Universitas Riau, 2017), hlm. 597. Diakses pada tanggal 15 Maret 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Kantor Wilayah Pekanbaru”. Hasil penelitian ini adalah hasil penelitian menunjukkan sebagian faktor pengembangan karier tidak mempengaruhi kinerja karyawan, tetapi secara simultan, kompetensi, komitmen dan pengembangan karier berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Pekanbaru.¹¹⁵

2. Penelitian yang ditulis Sari Rezeki Harahap (2016) dengan judul “*Pengaruh Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Dan Mutu Pelayanan Pada Pt.Bank Muamalat Indonesia, Tbk.Cabang Medan*”. Hasil penelitian ini adalah Hasil koefisien determinasi (R-square) pada model struktural 1 yaitu variabel kualitas peserta, instruktur, materi dan fasilitas mempengaruhi mutu pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan, Hasil koefisien determinasi (R-square) pada model struktural 2 yaitu variabel kualitas peserta, instruktur, materi dan fasilitas mempengaruhi kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan, Secara simultan pada model struktural 1 menunjukkan variabel kualitas peserta, instruktur, materi dan fasilitas mempengaruhi mutu pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan, Secara simultan pada model struktural 2 menunjukkan variabel kualitas peserta, instruktur, materi dan fasilitas mempengaruhi kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk

¹¹⁵ Angga Rahyu Shaputra dan Susi Hendriani, *Pengaruh Kompetensi dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Kantor Wilayah Pekanbaru*, (Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, Vol VII No 1 Januari 2015, Universitas Riau, Pekanbaru), hlm. 1. Diakses pada tanggal 25 September 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Cabang Medan, Secara parsial pada model struktural 1 menunjukkan variabel kualitas peserta, instruktur, materi dan fasilitas mempengaruhi mutu pelayanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan, Secara parsial pada model struktural 2 menunjukkan variabel kualitas peserta, instruktur, materi dan fasilitas mempengaruhi kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan, Hasil analisis uji signifikansi pengaruh tidak langsung menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung dari variabel kualitas peserta, instruktur, materi dan fasilitas terhadap mutu pelayanan melalui variabel kinerja secara signifikan.¹¹⁶

3. Penelitian yang ditulis Darma Dewi (Tesis 2009) dengan judul “*Analisis Kualitas Sumber Daya Insani dan Pengaruhnya Terhadap Mutu Pelayanan Pada Bank Syariah: (Study Kasus: Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri di Jakarta Selatan)*”, Hasil penelitian ini adalah sumber daya insani berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan, pelatihan tidak signifikan mempengaruhi mutu pelayanan, pelatihan memberikan kontribusi yang positif dengan koefisien yang positif.
4. Jurnal Dinamika & Bisnis, dilakukan oleh Fatchur Rohman (2016) dengan judul “*Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akutansi KSP Di Kabupaten Jepara*”. Hasil penelitian ini adalah knowledge mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan, skill mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan, ability

¹¹⁶ Sari Rezeki Harapan, *Pengaruh Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Dan Mutu Pelayanan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Medan*, (Tesis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2016), hlm. iv.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sumatra Utara

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan, variable skill merupakan variable yang mempengaruhi paling dominan, kinerja karyawan bagian akuntansi KSP Di Kabupaten Jepara sangat dipengaruhi oleh kompetensi karyawan tersebut terutama skill.¹¹⁷

5. Penelitian yang ditulis Eka Marlina Putri (2015) dengan judul “*Pengaruh Faktor-faktor Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Implementasi Sistem e-Procurement (Studi Kasus Pada Kementerian Pekerjaan Umum)*”. Hasil penelitian ini adalah 5 faktor yang membentuk kompetensi, sub variabel motif dan sifat merupakan komponen yang secara signifikan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, hasil analisa jalur menunjukkan bahwa besarnya pengaruh Motif, Sifat, Konsep Diri, Pengetahuan dan Keterampilan terhadap kinerja secara bersamaan adalah 37,9%, Kementerian Pekerjaan Umum diharapkan terus meningkatkan kompetensi pegawai melalui sosialisasi dan program training yang berkesinambungan, yang menekankan pada peningkatan keterlibatan jumlah pegawai dalam training, peningkatan kinerja e-Procurement menekankan pada daya saing dan integritas personal, dengan terus meningkatkan aspek pengetahuan dan keterampilan teknis operasional sistem e-Procurement.¹¹⁸

¹¹⁷ Fatchur Rohman, *Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akutansi KSP Di Kabupaten Jepara*, (Jurnal Dinamika & Bisnis Vol. 15 April 2016 ISSN: 1412-5366, UNISNU, Jepara), hlm. 190. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2020.

¹¹⁸ Eka Marlina Putri, *Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Persepsi Kualitas Laporan Keuangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Di Kabupaten Bondowoso*, (Tesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, 2015), hlm. ii. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Penelitian yang ditulis Rofiana Ulfa (2017) dengan judul “*Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Persepsi Kualitas Laporan Keuangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Di Kabupaten Bondowoso*”. Hasil penelitian adalah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas laporan keuangan. Apabila pengetahuan dilakukan sesuai prosedur maka kualitas laporan keuangan juga akan meningkat, keahlian tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas laporan keuangan dan keahlian belum tentu meningkatkan persepsi kualitas laporan keuangan, sikap perilaku (attitude) berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas laporan keuangan. Sikap perilaku (attitude) yang diterapkan dapat meningkatkan persepsi kualitas laporan keuangan.¹¹⁹
7. *Internasional Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism* yang dilakukan oleh Walanchalee & Chanin Yoopetch (2012) dengan judul “*Thailand's Human Resource Competencies in Airline Service Quality: Voices from the Airline Industry*”. Hasil penelitian ini adalah banyak kompetensi tinggi karyawan Thailand yang berpartisipasi, tetapi juga menunjukkan kompetensi tertentu yang memerlukan peningkatan dan perhatian dari manajer untuk meningkatkan kualitas layanan maskapai. Temuan ini juga mengidentifikasi penggunaan agen penanganan sebagai faktor utama yang berpotensi membatasi kualitas layanan maskapai.¹²⁰

¹¹⁹ Rofiana Ulfa, *Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Persepsi Kualitas Laporan Keuangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Di Kabupaten Bondowoso*, (Tesis, Universitas Jember, 2016), hlm. 9.

¹²⁰ Walanchalee & Chanin Yoopetch, *Thailand's Human Resource Competencies in Airline Service Quality: Voices from the Airline Industry*, (*Internasional Journal of Human*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Hassanudin Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Jurnal Journal of Management dilakukan oleh Sulfa, Abdul Razak Munir, Buyung Romadhoni "Pengaruh Diklat Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mutu Pelayanan Pegawai Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sdm Kabupaten Soppeng" Hasil penelitian ini adalah semua variable berpengaruh positif dan signifikan, dengan demikian Diklat berpengaruh terhadap mutu pelayanan pegawai di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten soppeng dan mutu pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten soppeng.¹²¹
9. *Academy of Management Journal* dilakukan oleh Johnseok and John J. Lawler (2017) yang berjudul "*Organizational and HRM Strategies in Korea: Impact on Firm Performance in an Emerging Economy*". Hasil penelitian ini adalah Perusahaan dengan skor tinggi dalam menilai HRM dan orang-orang sebagai sumber keunggulan kompetitif lebih cenderung memiliki strategi HRM keterlibatan tinggi, variabel-variabel ini juga memiliki efek positif pada kinerja perusahaan, selain itu perusahaan dengan strategi HRM keterlibatan tinggi memiliki kinerja yang lebih baik.¹²²

Resources in Hospitality & Tourism, Vol.11, 2012, Mahidol University Internasional College, Thailand), hlm. 1. Diakses pada tanggal 22 September 2020.

¹²¹ Abdul Razak Munir, dkk, *Pengaruh Diklat dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mutu Pelayanan dan Pengembangan SDM Kabupaten Soppeng*, (Journal of Management, Volume 2 No.2 2019), hlm. 1-2. Diakses pada tanggal 22 September 2020.

¹²² Johnseok and John J. Lawler yang berjudul, *Organizational and HRM Strategies in Korea: Impact on Firm Performance in an Emerging Economy*, (*Academy of Management*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sumatra Utara Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. *Journal of the Academy of Marketing Science* dilakukan oleh Emin Babakus, dkk (2003) yang berjudul “*The Effect of Management Commitment to Service Quality on Employees' Affective and Performance Outcomes*”. Hasil penelitian ini adalah komitmen manajemen puncak terhadap kualitas layanan, sebagaimana dinyatakan oleh penilaian pelatihan, pemberdayaan, dan penghargaan karyawan di garis depan, memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi mereka tentang kinerja pemulihan layanan, pengaruh komitmen manajemen terhadap kualitas layanan pada kinerja pemulihan layanan dimediasi oleh komitmen afektif karyawan garis depan terhadap organisasi dan kepuasan kerja.¹²³

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dimana penelitian ini meruakan penelitian kuantitatif menggunakan tiga variabel yaitu variabel dependen dan independen serta variabel intervening. Selain itu objek penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada BMT Al-Ittihad.

Menurut Karlinger variabel adalah konstruk atau sifat yang akan di pelajari. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan di tarik kesimpulannya.¹²⁴

Journal, Vol.43, No.3, Hanyang University of Illinois at Urbana-Champaign), hlm. 1. Diakses pada tanggal 22 September 2020.

¹²³ Emin Babakus, dkk, *The Effect of Management Commitment to Service Quality on Employees' Affective and Performance Outcomes*, (*Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.31, 2003), hlm. 1. Diakses pada tanggal 22 September 2020.

¹²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 63.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Variabel dalam penelitian ini dibedakan dalam tiga kategori utama, yaitu variabel terikat (*Dependen*) dan variabel bebas (*Indipenden*). Variabel terikat merupakan variabel yang di pengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas). Sedangkan variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab atau berubah/mempengaruhi suatu variabel lain (variabel terikat).¹²⁵ Dalam penelitian ini kompetensi sumber daya insani merupakan variabel bebas kinerja merupakan variabel terikat dan mutu pelayanan sebagai variabel intervening.

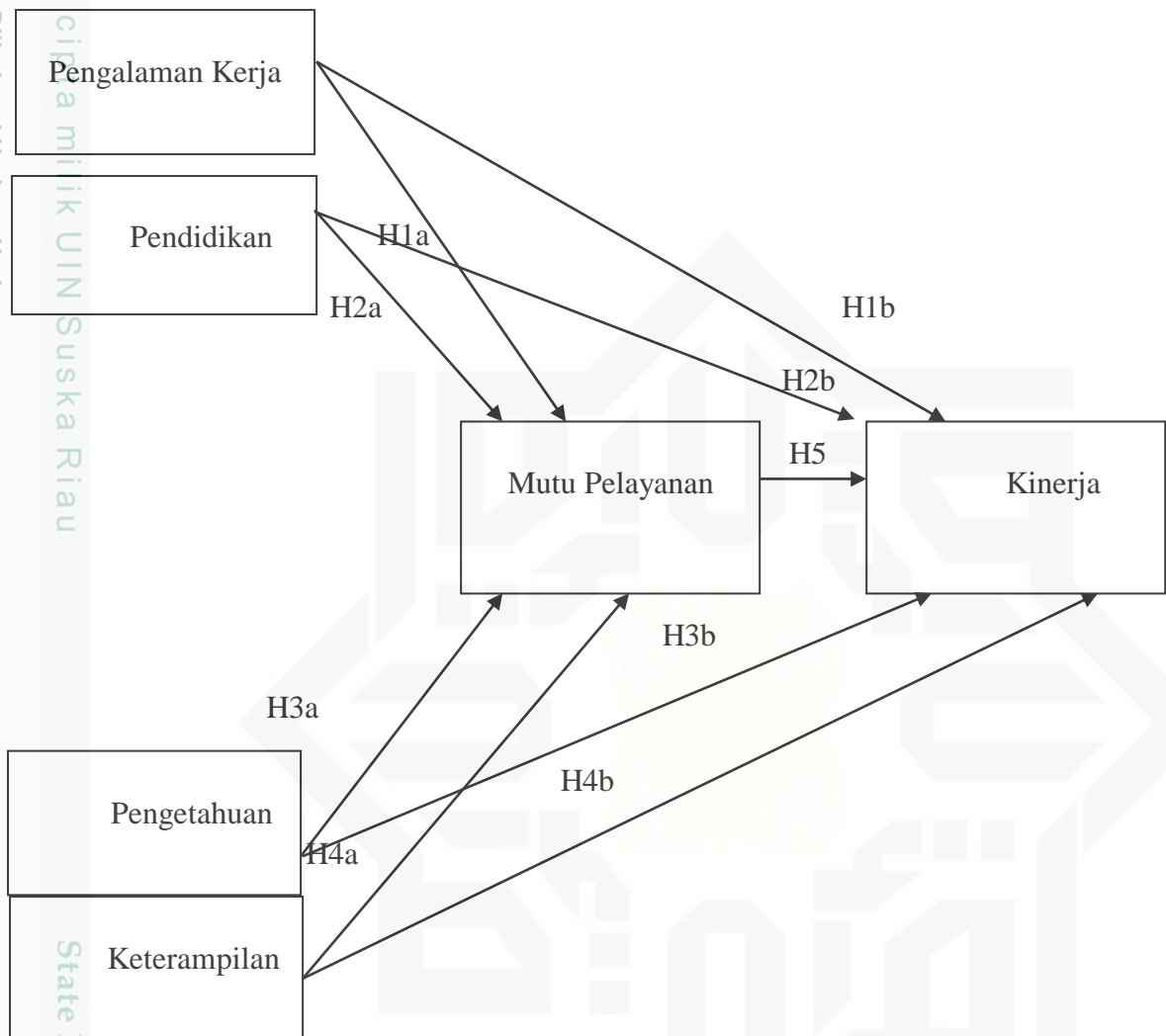
I. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan dasar dalam menggambarkan alur pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi serta telaah kepustakaan yang memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Kerangka ini menerangkan hubungan dan keterikatan antar variabel-variabel penelitian secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, untuk menjawab permasalahan dalam rangka memberikan penjelasan terhadap hipotesis yang diajukan oleh peneliti.¹²⁶ Berdasarkan kerangka teori tersebut diatas, maka kerangka pikir penelitian dapat digambarkan dengan kerangka sebagai berikut:

¹²⁵ *Ibid*, hln. 110.

¹²⁶ Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: CV Alfabeta, 2010), hlm. 8.

Gambar 2.1
Model path analysis (path model)



J. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kajian teori dan kerangka masalah dalam penelitian ini, hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Matdio Siahaan dan Hema Sianturi (2017), meneliti Pengaruh Pengalaman Kerja dan Motivasi Kerja Pegawai Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak. Hasil penelitian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa variable pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dimana dapat kita lihat dari t hitung $> t$ table, t hitung 6,144 $> t$ table 1,98. Dikatakan signifikan karena nilai $\text{sig nya} < 5\%$.¹²⁷ Dari uraian diatas dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1a : Ada pengaruh pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan

2. Pengaruh pendidikan terhadap mutu pelayanan

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abi Muhlisin, dkk, (2018), meneliti Faktor Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Hasil penelitian bahwa diketahui analisis uji *Chi-Square* diperoleh nilai *p-value* 0,008 dimana tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Hasil tersebut membuktikan bahwa memang ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki.¹²⁸ Dari uraian diatas dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H2a : Ada pengaruh pengalaman kerja terhadap mutu pelayanan.

¹²⁷ Matdio Sihaan dan Hema Sianturi, *Pengaruh Pengalaman Kerja dan Motivasi Pegawai Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak*, (Jurnal Kajian Ilmiah, Vol. 17, No.3, September 2017, ISSN 1410-9794, EISSN 2597-792X, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya), hlm. 102. Diakses pada tanggal 25 September 2020.

¹²⁸ Abi Muhlisin, dkk, *Faktor Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*, (Prosiding Seminar Nasional, ISBN 978- 602-6988-58-4, Universitas Muhammadiyah Jember, 2018), hlm. 88. Diakses pada tanggal 25 September 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pengaruh pengetahuan terhadap mutu pelayanan

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anasril dan Muhammad Husaini, (2019), meneliti Hubungan Pengetahuan dan Sikap Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi di Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat). Hasil penelitian ini bahwa ada hubungan pengetahuan dengan mutu pelayanan pada Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat dengan hasil $p=0,001$. Artinya terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan dengan mutu pelayanan.¹²⁹ Dari uraian diatas dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H3a : Ada pengaruh pengetahuan terhadap mutu pelayanan.

4. Pengaruh Keterampilan Terhadap Mutu Pelayanan

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Elim Layuk, dkk, (2017), meneliti Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Labuang Baji Makassar. Hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan keterampilan secara persial terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Labuang Baji Makassar. Sehingga perawat yang memiliki keterampilan yang baik maka akan meningkatkan kinerja perawat dalam hal pelayanan sehingga

¹²⁹ Asnaril dan Muhammad Husaini, *Hubungan Pengetahuan dan Sikap Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi di Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat)*, (Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh, AaKMA Vol.2 No.2 E-ISSN: 2621-8178, 2019), hlm. 56. Diakses pada tanggal 25 September 2020.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan kepuasan terhadap pasien.¹³⁰ Dari uraian diatas dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H4a : Ada pengaruh keterampilan terhadap mutu pelayanan.

5. Pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vicki Anggreini dan Agus Hermani DS, (2017), meneliti Pengaruh Pengalaman Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV.Bintang Utama Semarang Bagian Body Repair. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengalaman kerja memiliki pengaruh yang signifikan, kuat dan positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hipotesis pertama (H_1) yang berbunyi: “Pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan CV.Bintang Utama Semarang” terbukti dengan $t\text{-hitung} (7,865) > t\text{-tabel} (1,673)$. Dengan demikian apabila karyawan memiliki pengalaman kerja yang baik maka cenderung akan memiliki kinerja yang tinggi. Sebaliknya jika karyawan memiliki pengalaman kerja yang buruk, maka akan semakin rendah pula kinerja yang dimiliki karyawan.¹³¹ Dari uraian diatas dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1b : Ada pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja.

¹³⁰ Elim Layuk, *Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Labuang Baji Makassar*, (Jurnal Mirai Management, Vol.2 No. 2, 2017), hlm. 332. Diakses pada tanggal 25 September 2020.

¹³¹ Vicki Anggreini Purwanto dan Agus Hermani DS, *Pengaruh Pengalaman Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV.Bintang Utama Semarang Bagian Body Repair*, (Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.6 No.2, 2017), hlm. 5. Diakses pada tanggal 25 September 2020.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Pengaruh pendidikan terhadap kinerja

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Juliana, dkk, (2015), meneliti Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Enrekang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara tingkat pendidikan terhadap kinerja pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Enrekang.¹³² Dari uraian diatas dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H2b : Ada pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja.

7. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kinerja

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mazdayani, dkk, (2014), meneliti Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Mandor Sadap di PT Perkebunan Nusantara VII (PERSERO). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan, motivasi dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja mandor sadap. Sedangkan pengetahuan, keterampilan, dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja mandor sadap di PT Perkebunan Nusantara VII, Unit Bisnis Kedaton dan Unit Bisnis Way Berulu sebagian.¹³³ Dari uraian diatas dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H3b : Ada pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja.

¹³² Juliana, dkk, *Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Enrekang*, (Jurnal Administrasi Publik, Volume 1 Nomor 1, 2015), hlm. 11. Diakses pada tanggal 25 September 2020.

¹³³ Mazdayani, dkk, *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Mandor Sadap di PT Perkebunan Nusantara VII (PERSERO)*, (Jurnal Ilmu-ilmu Agribisnis, Vol.2 No.3, Universitas Lampung, 2014), hlm. 295. Diakses pada tanggal 25 September 2020.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Hubungan Keterampilan Terhadap Kinerja

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abdul Latief, dkk, (2019), meneliti Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan untuk variabel keterampilan diperoleh nilai t hitung sebesar $2,267 > t$ tabel $1,664$ dan nilai t sig. $0,026 < 0,05$ yang berarti bahwa variabel keterampilan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Manajemen pengetahuan, keterampilan dan sikap secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat PT. Perkebunan Nusantara I Langsa dimana diketahui nilai F hitung $25,477 > 3,29$.¹³⁴ Dari uraian diatas dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H4b : Ada pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja.

9. Pengaruh mutu pelayanan terhadap kinerja

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nova Hari Santhi dan Widya Hartati, (2017), meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan, oleh karena itu kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen melalui variabel kinerja karyawan.¹³⁵ Dari uraian diatas dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H5 : Ada pengaruh Mutu Pelayanan terhadap kinerja.

¹³⁴ Abdul Latief, *Pengaruh Manajemen Pngetahuan, Keterampilan dan Sikap Terhadap Kinerja Karyawan*, (Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial, 11 (2): 173-182, ISSN 2085-482X, 2019), hlm. 173. Diakses pada tanggal 25 September 2020.

¹³⁵ Nova Hari Santhi dan Widya Hartati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong)*, (Jurnal Humanitas Vol.4 No.1, STIA Muhammadiyah Selong, 2017), hlm. 1. Diakses pada tanggal 25 September 2020.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Kegiatan dalam tahap penelitian adalah pengumpulan data, validasi atau pemeriksaan data dan teknik analisis data.¹³⁶ Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menjelaskan fenomena dengan mengumpulkan data numerik yang dianalisis menggunakan metode berbasis matematika, utamanya statistik.¹³⁷

Atau penelitian kuantitatif ini adalah penelitian yang menghasilkan penemuan, yang dilakukan menggunakan prosedur statistik atau cara lain secara kuantitatif. Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala yang mempunyai karakteristik atau yang disebut variabel.¹³⁸ Analisis data kuantitatif menggunakan dasar berfikir deduktif. Cara berfikir ini dimulai dengan teori, dan diakhiri dengan fenomena atau hal khusus.¹³⁹

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun waktu dalam penelitian ini dilakukan pada saat pandemi COVID-19 sampai *Era New Normal*. Pengumuman resmi yang disampaikan Presiden Jokowi Widodo bersama Menteri Kesehatan, Terawan Agus Putranto pada senin tanggal 2 Maret 2020 bahwa Covid-19 sudah masuk ke Indonesia.

¹³⁶ Suwartono, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm. 30.

¹³⁷ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), hlm. 4.

¹³⁸ Andra Tersiana, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Start Up, 2018), hlm. 13.

¹³⁹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2009), hlm. 100.

Tempat penelitian ini dilakukan pada BMT Al-Ittihad di seluruh Indonesia, yaitu: Kantor Pusat (Damar No.610, Camp PT.CPI,Rumbai, Pekanbaru), Kantor Cabang Rumbai (JL.Sembilang NO.107, Rumbai Pesisir), Kantor Cabang Duri (JL.Mawar No.9, Mandau, Duri, Kab.Bengkalis), Kantor Cabang Panam (JL.Delima No.138, Kel.Delima Kec.Tampan Panam, Pekanbaru), Kantor Cabang Cibubur (JL.Ruko Concordia & Trafalgar Blok H22 Kota Wisata Ciangsana Gunung utri, Bogor, Jawa Barat).

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek yang akan diambil dalam penelitian ini biasanya disebut sebagai populasi. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pegawai BMT Al-Ittihad.
2. Objek merupakan tujuan yang dicapai oleh peneliti. Yang menjadi objek penelitian ini adalah mutu pelayanan dan kinerja pegawai selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Berbicara populasi sering kita kaitkan dengan siapa dan berapa banyak orang yang harus diteliti. Siapa dalam artian menyangkut karakter yang harus ditetapkan, sedangkan berapa banyak menyangkut ukuran kuantitatif artinya ukuran kuantitatif yang disimbolkan N.¹⁴⁰ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang

¹⁴⁰ Haddy Suprpto, *Metodologi Penelitian Untuk Karya Ilmiah*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), hlm. 70.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempunyai kualitas dan karakteristik yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁴¹ Berdasarkan pendapat tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai BMT Al-Ittihad berjumlah 30 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹⁴² Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *total sampling*, yaitu pengambilan sampel secara keseluruhan semua populasi dijadikan sampel. Sampel penelitian ini seluruh pegawai BMT Al-ittihad berjumlah 30 orang, maka seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Sedangkan untuk memperkuat data, maka dilakukan wawancara dengan pakar ekonomi Islam dan nasabah. Untuk lebih lanjut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel.3.1
Populasi dan Sampel BMT Al-Ittihad

NO	Kantor BMT Al-Ittihad	Populasi	Sampel
1	Kantor Pusat	11	11
2	Kantor Cabang Rumbai	6	6
3	Kantor Cabang Duri	4	4
4	Kantor Cabang Panam	5	5
5	Kantor Cabang Cibubur	4	4

Sumber: Data Olahan 2020.

¹⁴¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Cet Ke-9, hlm. 215.

¹⁴² *Ibid*, hlm. 115.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Metode dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka. Data ini digunakan untuk menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya insani terhadap mutu pelayanan dan kinerja pada BMT Al-Ittihad selama *era new normal*.

2. Sumber Data

- a. Data primer yaitu data atau segala informasi yang diperoleh, diamati dan dicatat oleh peneliti langsung. Data primer ini terdiri atas data hasil pengisian kuesioner dan hasil wawancara terhadap beberapa pegawai pada BMT Al-Ittihad.
- b. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data yang bersifat dokumentasi perusahaan (BMT AL-ITTIHAD) dan melalui buku-buku yang mendukung penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Sebagai peneliti, secara garis besar menggunakan empat teknik dasar dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Maka teknik pengumpulan data yang digunakan penulisan dalam menyelesaikan tesis ini sebagai berikut:

1. Observasi yaitu instrumen lain yang sering dijumpai dalam penelitian yakni dengan cara memberikan pengamatan secara langsung pada suatu objek penelitian.¹⁴³ Artinya sebelum mengambil data dari pegawai, penulis menghubungi pihak BMT Al-Ittihad untuk melakukan penelitian.

¹⁴³ Sukardi, *Metodology Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 78.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Wawancara yaitu teknik yang dilakukan secara interaktif, dimana peneliti terlibat secara langsung sehubungan dengan masalah yang diteliti, baik dengan tanya jawab langsung dengan para pegawai yang berkaitan dengan penyusunan tesis ini.
3. Angket atau kuesioner yaitu daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respons sesuai dengan permintaan pengguna, pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala lima alternatif pilihan (Skala Likert). Setiap variabel diberikan skor penilaian sebagai berikut:¹⁴⁴

Tabel 3.2
Instrumen Skala Likert

NO	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Riduwan, 2014

4. Dokumentasi yaitu mengadakan pencatatan, perekaman atau penyalinan data yang telah ada pada objek atau lokasi peneliiian yang relevan dengan objek yang diteliti. Metode ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang BMT Al-Ittihad.

¹⁴⁴ Riduwan, *Dasar-dasar Statistik*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 39.

G. Defenisi Operasional Variabel

Untuk memberikan batasan penelitian dalam memudahkan penafsiran mengenai varianbel-variabel yang digunakan, maka diperlukan penjabaran defenisi operasional variabel, yakni sebagai berikut:

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator
Pengalaman kerja	Pengalaman kerja adalah ukuran lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas sesuatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik. ¹⁴⁵	a. Lama waktu
		b. Massa kerja
Pendidikan	Pendidikan adalah suatu proses, teknik, dan metode belajar mengajar dengan maksud mentransfer suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain melalui prosedur yang sistematis dan terorganisasi yang berlangsung dalam jangka waktu yang relatif lama. ¹⁴⁶	a. Pendidikan formal
		b. Pendidikan nonformal
Pengetahuan	Pengetahuan adalah semua milik atau isi pikiran. Dengan demikian pengetahuan merupakan hasil proses dari usaha manusia untuk tahu. ¹⁴⁷	a. Kesesuaian latar belakang pendidikan pegawai dengan pekerjaan

¹⁴⁵ Erwin Resmawan, dkk, *Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu*, (e-Jurnal Pemerintahan Integratif, Volume 6, Nomor 3, ISSN 2337-8662, 2018, Universitas Mulawarman), hlm. 467.

¹⁴⁶ Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2017), hlm. 397.

¹⁴⁷ Nur Aini dan Miftahulhidayah Sudirman, *Pengaruh Pengetahuan, Kemampuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandung Suniaraja*, (Jurnal Perbankan Syariah, Tahun 2019, STIBANKS Al-M a'soem), hlm. 4-5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Variabel	Defenisi	Indikator
Keterampilan	Keterampilan adalah kemampuan untuk mampu melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental. ¹⁴⁸	b. Pengetahuan pegawai tentang BMT
		c. Pemahaman pegawai terhadap prosedur
		a. Kesesuaian penempatan
		b. Keterampilan hubungan kemanusiaan
		c. Keterampilan konseptual
Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama pelanggan. ¹⁴⁹	d. Keterampilan yang disesuaikan dalam pekerjaan dan tugas
		a. <i>Reability</i> (Kehandalan)
		b. <i>Responsive</i> (ketanggapan)
		c. <i>Assurance</i> (Kepercayaan)
		d. <i>Emphaty</i> (Empati)
Kinerja	Kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, merupakan	e. <i>Tengible</i> (Kemampuan fisik)
		a. Produktivitas
		b. Kualitas
		c. Ketepatan waktu

¹⁴⁸ Haeruddin Hafid, *Pengaruh Kompetensi, Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Samsat Polewalimandar*, (Derema Jurnal Manajemen Vol.13 No.2 2018, STIE Muhammadiyah Mamuju), hlm. 290.

¹⁴⁹ Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 47.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Variabel	Defenisi	Indikator
	pengertian yang menuntut kebutuhan paling minim untuk berhasil. ¹⁵⁰	d. Siklus waktu (<i>Cycle Time</i>)
		e. Pemanfaatan sumber daya
		f. Biaya

H. Instrumen Penelitian

Ketetapan suatu pengujian sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Oleh karena itu instrumen yang dipakai untuk mengumpulkan data harus valid dan reliable.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah mengukur koefisien korelasi antara skor suatu pertanyaan atau indikator yang diuji dengan skor total pada variabelnya. Untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak adalah dengan melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 atau 5%, yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item. Hasil validitas dapat diketahui pada semua item pertanyaan, jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka valid.¹⁵¹ Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 26.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan atau akurasi yang ditunjukkan oleh instrumen penelitian. Uji reabilitas dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuisioner dalam mengukur suatu konstruk yang sama atau

¹⁵⁰ Hamzah B.Uno dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 60.

¹⁵¹ Vivi Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019), hlm. 56.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

stabilitas kuesioner jika digunakan dari waktu ke waktu. Reliabilitas di uji dengan menggunakan rumus koefisien Cronbach's Alpha. Jika nilai koefisien alpa lebih besar dari 0,06 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal dan reliabel. Adapun tingkat *reliabilitas* dengan *Alpha Cronbach* diukur dari skala 0 sampai 1, sebagaimana tercantum pada tabel berikut ini.¹⁵²

Tabel 3.4
Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s.d 0,20	Kurang Reliabel
> 0,20 s.d 0,40	Agak Reliabel
> 0,40 s.d 0,60	Cukup Reliabel
> 0,60 s.d 0,80	Reliabel
> 0,80 s.d 1,00	Sangat Reliabel

I. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.¹⁵³ Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui karakteristik dan tanggapan responden terhadap item-item pertanyaan pada kuesioner. Pada teknik analisis ini seluruh item yang diteliti dideskripsikan dengan menggunakan nilai rata-rata dan persentase dari skor jawaban responden.

¹⁵² Triton PB, *SPSS 16.00 Terapan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), hlm. 16.

¹⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 17.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Uji Asumsi Klasik

Pengujian regresi linear berganda dapat dilakukan apabila model dari penelitian ini telah memenuhi syarat syarat yaitu lolos dari asumsi klasik. Untuk itu, sebelum melakukan regresi linear berganda, maka harus dilakukan pengujian asumsi klasik yang terdiri dari:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan normal atau tidaknya data yang diperoleh dari hasil penelitian. Pada penelitian ini, uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan program pengolah data SPSS 26 melalui uji normalitas one sample *Kolmogrov-Smirnov*. Dimana nilai signifikasi dari tabel *Kolmogrov-Smirnov* harus diatas standard error 0,05 atau 5%. Apabila nilai signifikasi diatas dari standar error sebesar 0,05 maka dapat dikatakan bahwa data dari suatu variabel memiliki distribusi yang normal.¹⁵⁴

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat diketahui dengan melakukan uji *Variance Inflating Factor* (VIF). Uji VIF merupakan salah satu metode pengujian yang mudah digunakan dalam menganalisis data apakah terjadi multikolinearitas atau tidak. Untuk melihat terjadinya gejala multikolinearitas dapat menilai nilai t dan nilai VIF apabila nilai t (toleransi) berada di atas $>0,10$ dan nilai VIF berada di bawah

¹⁵⁴ Rony Setiawan dan Nana Dara Priatna, *Pengantar Statistik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<10 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel yang diteliti dan sebaliknya.¹⁵⁵

3) Uji Heterokedasitas

Heterokedasitas menunjukkan bahwa variasi (varians) dari residual variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedasitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedasitas. Uji ini dapat dianalisis melalui uji *glejser* dengan cara meregresikan nilai absolut residual dari variabel terkait terhadap semua variabel bebas. Jika tingkat signifikansi berada diatas 0,05 maka model regresi ini bebas dari problem heterokedasitas.¹⁵⁶

4) Uji Autokolerasi

Uji autokolerasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokolerasi yaitu kolerasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.¹⁵⁷ Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW Test). Uji Durnin-watson (DW Test) dengan ketentuan atau dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

¹⁵⁵ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 120.

¹⁵⁶ Ghozali H.I, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro, 2009), hlm. 70.

¹⁵⁷ Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 60.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Jika nilai $d < (4-dl)$, maka hipotesis nol ditolak dan berarti terdapat autokorelasi.
- b) Jika d terletak antara du dan $(4-du)$, maka hipotesis nol diterima dan berarti tidak ada autokorelasi.
- c) Jika d terletak antara dl dan du antara $(4-du)$ dan $(4-dl)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.¹⁵⁸

Selain itu, untuk mengatasi masalah autokorelasi dengan Durbin Watson yang tidak berada di antara -2 sampai +2 adalah dengan cara melakukan uji Run.¹⁵⁹ Untuk mengetahui hasil analisis dengan ketentuan, jika probabilitas $< 0,05$ maka terdapat gejala autokorelasi, dan jika probabilitas $> 0,05$ maka tidak terdapat gejala autokorelasi.¹⁶⁰

b. Uji Regresi

Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis satu sampai enam dengan analisis regresi berganda. Hipotesis pertama sampai enam diuji dengan menentukan tingkat signifikansi dengan uji simultan (Uji F_{test} dan R^2) dan uji parsial (Uji t-test) sebagai berikut:

1) Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

¹⁵⁸ Timotius Febry dan Toefilus, *SPSS Aplikasi Pada Penelitian Manajemen Bisnis*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2020), hlm. 72.

¹⁵⁹ V. Wiratna Sujarweni & Lila Retnani Utami, *The Master Book Of SPSS*, (Yogyakarta: Start Up, 2019), hlm. 177.

¹⁶⁰ Teguh Wahyono, *25 Model Analisis Statistik dengan SPSS 17*, (Jakarta: Gramedia: 2009), hlm. 178.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

2) Uji *F-test*¹⁶¹

Uji *F-test* untuk menguji pengaruh simultan pada variabel motif, karakter, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja dan mutu pelayanan. Pedoman yang digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis yaitu:

- a) H_a diterima jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, atau nilai $p\text{-value}$ pada kolom $\text{sig.} < \text{level of significant } (\alpha) 5\%$ berarti seluruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.
- b) H_0 diterima jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, atau nilai $p\text{-value}$ pada kolom $\text{sig.} > \text{level of significant } (\alpha) 5\%$ berarti seluruh variabel independen tidak secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.

3) Uji *t-test*

Untuk mengetahui signifikansi atau tidaknya koefisien regresi secara parsial, maka digunakan uji t untuk pengujiannya. Caranya sebagai berikut:

¹⁶¹ $F\text{-test}$ ini juga disebut dengan analisis varians atau uji ANOVA. *Ibid*, hlm. 120.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Merumuskan hipotesis

H_0 = koefisien regresi tidak signifikan

H_a = koefisien regresi signifikan

b) Menentukan nilai t tabel dengan ketentuan nilai $\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$ dan derajat kebebasan (df) = n-2.

c) Kriteria pengujian hipotesis:

a) Jika t-tabel < t-hitung, maka H_0 diterima.

b) Jika t-hitung < t-tabel atau t-hitung > t-tabel, maka H_0 ditolak.

Berdasarkan nilai signifikansi:

c) Jika signifikansi > 0,05 maka H_0 diterima.

d) Jika signifikansi < 0,05 maka H_0 ditolak.¹⁶²

c. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur merupakan pengembangan dari analisis regresi linear berganda. Analisis jalur menguji persamaan regresi yang melibatkan beberapa variabel exogen dan endogen sekaligus sehingga memungkinkan pengujian terhadap variabel *mediating* / *intervening* atau variabel antara. Disamping itu analisis jalur bisa mengukur hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel. Untuk menguji pengaruh variabel *intervening*, digunakan metode analisis jalur.¹⁶³ Persamaan dalam model ini terdiri dari dua tahap, yaitu:

$$Y = \beta_{Y1}X_1 + \beta_{Y2}X_2 + \beta_{Y3}X_3 + \beta_{Y4}X_4 + \epsilon_1$$

¹⁶² Triton Prawira Budi, *SPSS. 13.0 Terapan: Riset Statistik Parametrik*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2006), hlm. 154.

¹⁶³ Imam Ghazali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, (Yogyakarta: Universitas Diponegoro, 2013), hlm. 254.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan:

Y : Mutu pelayanan

Py1X1: koefisien pengalaman kerja

Py1X2: koefisien pendidikan

Py1X3: koefisien pengetahuan

Py1X4: koefisien keterampilan

ε_1 : Residual

$$Z = Pz2X1 + Pz2X2 + Pz2X3 + Pz2X4 + Pz2X5 + \varepsilon_2$$

Z : Kinerja

Pz2X1: koefisien pengalaman kerja

Pz2X2: koefisien pendidikan

Pz2X3: koefisien pengetahuan

Pz2X4: koefisien keterampilan

Pz2X5: koefisien mutu pelayanan

ε_2 : Residual.

Analisis jalur (*Path analysis*) dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan. Analisis jalur akan menunjukkan besarnya koefisien secara langsung dan tidak langsung dari variabel terikat terhadap variabel bebas, dengan memperhatikan besarnya koefisien maka bisa dibandingkan besarnya pengaruh secara langsung dan tidak langsung. Berdasarkan nilai koefisien tersebut, dapat diketahui variabel mana yang memberikan pengaruh terbesar dan pengaruh terkecil terhadap variabel terikat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Uji Sobel

Uji sobel adalah uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel antara (intervening) yaitu mutu pelayanan. Suatu variabel disebut intervening apabila variabel tersebut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.¹⁶⁴

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2 SEa^2 + a^2 SEb^2}}$$

Dimana:

a = koefisien regresi variabel independen terhadap mediasi

b = koefisien regresi variabel mediasi terhadap variabel dependen

SEa = *Standar error of Estimation* dari pengaruh independen terhadap variabel mediasi

Seb = *Standar error of Estimation* dari pengaruh mediasi terhadap variabel dependen

Kriteria uji hipotesis sebagai berikut:

Jika Z sobel test > Z tabel maka H₀ ditolak dan H_a diterima

Jika Z sobel test < Z tabel maka H₀ diterima dan H_a ditolak.¹⁶⁵

Untuk memudahkan penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dibagi dalam beberapa bab yaitu sebagai berikut:

¹⁶⁴ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, (Yogyakarta: Universitas Diponegoro, 2013), hlm.87.

¹⁶⁵ Eliyusnasi dan Eka Septiani, *Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kinerja ASN Melalui Komitmen Organisasi pada Kantor Camat Kecamatan Sungai Penuh*, (Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa: STIA Nusantara, Volume 3 No.5-31, 2021), hlm.74.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini mencakup latar belakang masalah, definisi istilah, permasalahan yang terdiri dari identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah serta tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini mencakup segala teori yang berhubungan dengan variabel dependen yakni pengalaman kerja, pendidikan, pengetahuan dan keterampilan, dan variabel independen mutu pelayanan dan kinerja. Hasil penelitian terdahulu yang relevan, kerangka penelitian, hubungan antar variabel, hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini mencakup tentang aspek penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, Jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang hasil penelitian yang berisi temuan umum penelitian dan temuan khusus penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian serta saran-saran yang diperlukan dalam upaya kesempurnaanya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya insani terhadap mutu pelayanan dan kinerja selama *era new normal* pada BMT Al-Ittihad menurut konsep Ekonomi Syariah. Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi terhadap mutu pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan melalui uji F diperoleh nilai F-hitung sebanyak 11,901 dan F-tabel yang diperoleh sebanyak 2,74 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Jadi F hitung $>$ F tabel ($11,901 > 2,74$), maka H_0 ditolak. Nilai signifikansi F adalah 0,000 karena nilai sig $F < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini mengandung arti bahwa variabel pengalaman kerja, pendidikan, pengetahuan dan keterampilan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan pada BMT Al-Ittihad selama *era new normal*.
2. Secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi terhadap kinerja. Hal ini dapat dibuktikan melalui uji F diperoleh nilai F-hitung sebanyak 8,809 dan F-tabel yang diperoleh sebanyak 2,74 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nilai signifikansi F adalah 0,000 karena nilai $\text{sig } F < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini mengandung arti bahwa variabel pengalaman kerja, pendidikan, pengetahuan, keterampilan dan mutu pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pada BMT Al-Ittihad selama *era new normal*.

3. Hasil analisis regresi uji determinasi pada kompetensi terhadap mutu pelayanan sebanyak 0,656. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel pengalaman kerja, pendidikan, pengetahuan dan keterampilan terhadap mutu pelayanan pada BMT Al-Ittihad selama *era new normal* adalah sebesar 65,6% sedangkan sisanya 34,4% dijelaskan oleh pengaruh faktor-faktor lain.
4. Hasil analisis regresi uji determinasi pada kompetensi terhadap kinerja sebanyak 0,647. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel pengalaman kerja, pendidikan, pengetahuan, keterampilan dan mutu pelayanan terhadap kinerja pada BMT Al-Ittihad selama *era new normal* adalah sebesar 64,7% sedangkan sisanya 35,3% dijelaskan oleh pengaruh faktor-faktor lain.

B. Saran

1. Bagi BMT Al-Ittihad lebih meningkatkan kompetensi pegawai agar mampu memberikan pelayanan dan kinerja yang baik kepada nasabah selama *era new normal*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dalam penelitian ini hanya digunakan empat variabel. Diharapkan pada penelitian berikutnya ada tambahan variabel lainnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan dan kinerja.
3. Peneliti selanjutnya agar menggunakan jenis lokasi yang berbeda dan penambahan indikator secara Islami dari berbagai sumber.



DAFTAR PUSTAKA

- Aini Nur dan Miftahulhidaya Sudirman. 2019. *Pengaruh Pengetahuan, Kemampuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabar Bandung Suniaraja*. Jurnal Perbankan Syariah. STIBANKS AL Ma'soem. Diakses pada tanggal 18 September 2020.
- Alias dan Serlin Serang. 2018. *Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Ekonomi. Volume 1 Nomor 1. e-ISSN:2622-6383: Universitas Muslim Indonesia. Diakses pada tanggal 13 Maret 2021.
- Amalia Euis. 2009. *Keadilan Distributif Dalam Ekonomi Islam*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.
- Ambiya Diena, dkk. 2020. *Pengaruh Sikap dan Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan*. e-journal.uik. Vol.2 No.3. ISSN: 2554-8623: Universitas Khaldun Bogor. Diakses pada tanggal 13 Maret 2021.
- Anggreini Vicki Purwanto dan Agus Hermani DS. 2017. *Pengaruh Pengalaman Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV.Bintang Utama Semarang Bagian Body Repair*. Jurnal Administrasi, Vol.6 No.2. Diakses pada tanggal 25 September 2020.
- Aulia Boy Sastra. 2017. *Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru*. JOM, Vol4 No.1: Universitas Riau. Diakses pada tanggal 15 Maret 2021.
- Arifudin Bachtiar Husain. 2018. *Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan (PT Bank Negara Indonesia TBK Kantor Cabang Bumi Serpong Damai)*. Jurnal Disrupsi. Vol.1. No.2: Universitas Pamulang. Diakses pada tanggal 13 Maret 2021.
- Asnaril dan Muhammad Husaini. 2019. *Hubungan Pengetahuan dan Sikap Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi di Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat)*. Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh, AaKMA Vol.2 No.2 E-ISSN: 2621-8178. Diakses pada tanggal 25 September 2020.
- Azwar. "Solusi Ekonomi dan Keuangan Islam Saat Pandemi COVID-19". <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/solusi-ekonomi-dan-keuangan-islam-saat-pandemi-covid-19/> diakses pada tanggal 18 Juli 2020.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- B. Hamzah Uno dan Nina Lamatenggo. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Babakus Emin, dkk. 2003. *The Effect of Management Commitment to Service Quality on Employees' Affective and Performance Outcomes*. Journal of the Academy Science. Vol. 31. Diakses pada tanggal 22 September 2020.
- Begia Wayan, dkk. 2019. *Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Manajemen. Vol.5 No.1. ISSN:2476-8782: Universitas Pendidikan Ganesha. Diakses pada tanggal 13 Maret 2021.
- Regy Citra Perdana. 2020. *Adaptasi dan Kesejahteraan Pekerja di Era COVID-19: Implikasi bagi Manajemen Sumber Daya Manusia di Indonesia*. Business Innovation & Entrepreneurship Journal (BIEJ). Volume 2 No.4, e-ISSN:2684-8945: Universitas Kader Bangsa. Diakses pada tanggal 12 Maret 2021.
- Dehotman Khornelis. 2016. *Pengaruh Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Baitul Mal Wat-Tamwil di Provinsi Riau*. JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam). Volume 1. Nomor 2: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau. Diakses pada tanggal 12 Maret 2021.
- DEPDIKNAS. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwi Andika Putra Pamungkas, dkk. 2017. *Pengaruh Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kemampuan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. INKA (Persero))*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol.43. No.1. Malang: Universitas Brawijaya. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2020.
- Elizar dan Hasrudy Tanjung. 2018. *Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen. Vol 1, No.1. ISSN 2623-2634: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Diakses pada tanggal 25 September 2020.
- Faka Bentari dan Nuridin. 2018. *Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bank Index Cabang Bekasi*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana. 6 No.2, ISSN:2338-4794: UNKRIS Jakarta. Diakses pada tanggal 13 Maret 2021.
- Fordebi. 2016. *Ekonomi dan Bisnis Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Gulom Muhammad. 2019. *Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Mutu Pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una*. Jurnal Ekonomi, Vol.7 No.2, E-ISSN.2722-6565. Diakses pada tanggal 13 Maret 2021.
- Hadi Muhammad. 2019. *Paradigma Masterpiece Keuangan Islam dan Aplikasinya Di Pekanbaru*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Haeruddin Hafid. 2018. *Pengaruh Kompetensi, Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Samsat Polewalimandar*. Derema Jurnal Manajemen Vol.13 No.2: STIE Muhammadiyah Mamuju. Diakses pada tanggal 12 September 2020.
- Hanoatubun Silpa. 2020. *"Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia*. Volume 2 Nomor 1 ISSN Online: 2716-4446, STKIP Muhammadiyah Enrekang.
- Hari Nova Santhi dan Widya Hartati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong)*. Jurnal Humanitas Vol.4 No.1, STIA Muhammadiyah Selong. Diakses pada tanggal 25 September 2020.
- Hartanti Henry. 2018. *Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perdagangan Bantul*. Tesis. STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Haryanto. 2011. *Rasullah Way of Managing People*, cet ke-3. Jakarta: Khalifa.
- Herwan, dkk. 2016. *HR Plan & Strategi (Strategi Jitu Pengembangan Sumber Daya Manusia)*. Jakarta:Swadaya Grup.
- Huda Nurul dan Mohamad Heykal. 2010. *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis Dan Praktis*. Jakarta: Kencana.
- Husna Shilvya. *Peningkah Manajemen Sumber Daya Insani di Lembaga Keuangan Syariah Indonesia*. <https://republika.co.id/berita/onu46r396/peningkah-manajemen-sumber-daya-insani-di-lembaga-keuangan-syariah-indonesia> di akses pada Kamis, 16 Juli 2020.
- Juliana, dkk. 2015. *Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Enrekang*. Jurnal Administrasi Publik, Volume 1 Nomor 1. Diakses pada tanggal 25 September 2020
- Jusmiliani. 2011. *Pengelolaan Sumber Daya Insani*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Johnseok and John J. Lawler. 2003. *Organizaion and HRM Srategies in Korea: Impact on Firm Performance in an Emerging*. Academy of Management Journal. Vol.43 No.3. Hanyang University of Iilinois at Urbana-Champaign. Diakses pada tanggal 22 September 2020.
- Karta. "Dampak Covid-19 Bagi BMT" <https://republika.co.id/berita/q8tnhn282/dampak-covid19-bagi-bmt-part2> diakses pada 18 Juli 2020.
- Karuniawan Habibid. 2019. *Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Driyorejo Jaya Abadi (Ousourcing) Unit Kerja PT.Miwon Indonesia Gresik*. Habidid/Prosiding SemNes. Vol.1 ISSN 2721-2662. Universitas Maarif Hasyim Latif: Sidoarjo. Diakses pada tanggal 12 September 2020.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- . 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- . 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada.
- . 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2013. *Al-Qur'an Terjemah*. Pustaka: Al-Mubin.
- Koperasi Syariah KSPPS BMT Al-Ittihad Rumbai. 2019. *Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus*: Pekanbaru.
- Koperasi Syariah KSPPS BMT Al-Ittihad Rumbai. 2017. *Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus*: Pekanbaru.
- Maslichah Kurdi. 2020. *Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemi Covid 19*. Jurnal Lingkar Widyaishwara. ISSN: 2355-4118: Badan Pengembangan SDM Provinsi Banten. Diakses pada tanggal 13 Maret 2021.
- L Robert, dkk. 2002. Jackson. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Buku 2, alih bahasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Latief Abdul. 2019. *Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial, 11 (2): 173-182, ISSN 2085-482X. Diakses pada tanggal 25 September 2020.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Layuk Elim. 2017. *Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Labuang Baji Makassar*. Jurnal Mirai Management, Vol.2 No.2. Diakses pada tanggal 25 September 2020.
- Lingga Shonia Pratiwi dan Hendry Cahyono. 2018. *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kualitas SDM Bank Syariah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Lamonga*. Jurnal Ekonomi Islam. Volume 1 Nomor 2. Diakses pada tanggal 8 Agustus 2020.
- M. Yusup Pawit. 2012. *Perspektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan dan Perpustakaan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Mardani. 2015. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*. Jakarta:Kencana.
- Marliana Eka Putri. 2015. *Analisis Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Persepsi Kualitas Laporan Keuangan Satuan Kerja Daerah (SKPD) di Bondowoso*. Tesis Institut Teknologi Sepuluh Nopember: Surabaya. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2020.
- Mazdayani, dkk. 2014. *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Mandor Sadap di PT Perkebunan Nusantara VII (PERSERO)*. Diakses pada tanggal 25 September 2020.
- Melayu H. S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muhlisin Abi, dkk. 2018. *Faktor Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Prosiding Seminar Nasional ISBN 978-602-6988-58-4, Universitas Muhammadiyah Jember. Diakses pada tanggal 25 September 2020.
- Mujahidin Ahmad. 2007. *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT.RajaGrafindo.
- Moeherion. 2009. *"Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi"*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mustaqim Muhamad. 2016. *PRINSIP SYARIAH DALAM MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (Studi atas Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia UMKM di Kudus)*. Jurnal Penelitian, Vol. 10, No. 2, Agustus 2016, STAIN Kudus. Diakses pada tanggal 27 Agustus 2020.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Ni'matussolihah. 2020. *Pengaruh Strategi Islamic Marketing Mix Terhadap Minat Beli dan Keputusan Pembeli (Studi Kasus pada Produk HNI HPAI (Halal Network International Herbal Penawar Alwahidah Indonesia) di Kota Pekanbaru*. Tesis: UIN SUSKA RIAU.
- Nogi Hessel S.Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nur'aeni dan Miftahulhidaya Sudirman. 2019. *Pengaruh Pengetahuan, Kemampuan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bandung Suniaraja*. Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah), Vol 3, No 1. Diakses pada tanggal 12 September 2020.
- Nurul Yenanda Budi Atmiranti. 2019. *Pengaruh Pengembangan Karir, Pengalaman Kerja dan Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Dukun Gresik*. Jurnal Ekonomi Mahasiswa, p-ISSN:2715-9094: Universitas Islam Lamongan. Diakses pada tanggal 26 Desember 2020.
- Octora Jennifer Kapahang, dkk. 2014. *Pendidikan Pengalaman Kerja dan Kompetensi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.PLN (PERSERO) Wilayah Suluttenggo*. Jurnal EMBA. Vol.2 No.4 ISSN 2303-1174. Universitas Sam Ratulangi: Manado. Diakses pada tanggal 17 Agustus 2020.
- Poltak Lijan Sinambela. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Purbo Kuku Marjiyanto dan Zakky Fahma Aulya. 2020. *Analisis Peningkatan Kompetensi, Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum Surakarta)*. Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 17 No 2, ISSN: 1829-8486, Institut Agama Islam Negeri Surakarta. Diakses pada 19 Agustus 2020.
- Prabu Anwar Mangkunegara. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakaya.
- Rahyu Angga Shaputra dan Susi Hendriani. 2015. *Pengaruh Kompetensi, Komitmen Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru*, Program Pascasarjana Universitas Riau, Pekanbaru, Vol VII No 1 Januari 2015, Jurnal Tepak Manajemen Bisnis. Diakses pada 19 Agustus 2020.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Razak Abdul Munir, dkk. 2019. *Pengaruh Diklat dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mutu Pelayanan dan Pengembangan SDM Kabupaten Soppeng*, Journal of Management, Volume 2 No.2. Diakses pada tanggal 22 September 2020.
- Riauoke, "<http://riauoke.com/daerah/101-daerah/5056-bmt-al-ittihad-berkembang-sesuai-syariah-bersama-masyarakat->" diakses pada tanggal 15 Desember 2020.
- Resmawan Erwin, dkk. 2018. *Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu*. e-Jurnal Pemerintahan Integratif, Volume 6, Nomor 3, ISSN 2337-8662, Universitas Mulawarman. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2020.
- Rezeki Sari Harahap. 2016. "*Pengaruh Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Dan Mutu Pelayanan Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan*". Tesis Magister. Sumatera Utara: UIN Sumatera Utara, 2016.
- Riduan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: CV Alfabeta.
- Riniwati Harsuko. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM)*. Malang: UB Press.
- Rivai Veithzal. 2009. *Islamic Human Capital*. Jakarta: Rajawali Press.
- dan Ahmad Fawzi Mohd Basri. 2005. *Performance Appraisal. Cetakan Pertama*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rum. Moh Arsandy. 2016. *Pengaruh Keterampilan dan Pengalaman Kerja Terhadap Pengembangan Karir Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Donggala*. e-Jurnal Katalogis. Vol.3 Nomor 8. ISSN:2302-2019. Universitas Tadulako. Diakses pada tanggal 17 Agustus 2020.
- Rusby Zulfikli. 2016. *Analisa Permasalahan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) melalui Pendekatan Analytical Network Process (ANP)*. Jurnal Al-hikmah Vol. 13. No. 1. ISSN 1412-5382. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2020.
- Rohman Factur. 2016. *Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akutansi KSP di Kabupaten Jepara*. Jurnal JEAM Vol.15 ISSN: 1412-5366. UNISNU: Jepara. Diakses pada tanggal 18 Agustus 2020.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Rohmatul Shochrul Ajija. 2018. *Koperasi BMT (Teori, Aplikasi dan Inovasi)*. Jawa Tengah: CV Inti Media Komunika.
- S.P. Melayu Hasibuan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Saleh Choirul. 2013. *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*. Malang: UB Press.
- Saputra Edi Pakpahan, dkk. 2014. *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Publik, Vol. 2, No.1, Universitas Brawijaya.
- Setiawan Rony dan Nana Dara Priatna. 2005. *Pengantar Statistik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Setiyarti Tettie, dkk. 2020. *Analisis Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan Terhadap Kinerja Hotel Panorama Ubud*. Juima. Vol.10 No1: STIMI. Diakses pada tanggal 13 Maret 2021.
- Shalah ash-shawi & Abdullah al-Mushlih. 2011. *Fikih Ekonomi Keuangan Islam*. Jakarta: darul haq.
- Sholahuddin Muhammad. 2014. *Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Sihaa Matdio dan Hema Sianturi. 2017. *Pengaruh Pengalaman Kerja dan Motivasi Pegawai Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak*. Jurnal Kajian Ilmiah Vol.17 No.3, ISSN 1410-9794 EISSN 2597-792X, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Diakses pada tanggal 25 September 2020.
- Simamora Henri. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soemitra Andri. 2010. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Sri Neni Imaniyati. 2010. *Aspek-aspek Hukum BMT (Baitul Maal Wat Tamwil)*. Bandung: PT Citra Aditya Abadi.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sukirno Sadono, dkk. 2011. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Kencana.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Sutrisno Edy. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Suwatno. 2019. *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syofian Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- T Fandi dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tariyah. *Kebijakan Bekerja Dari Rumah dan Pelayanan Publik*. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kebijakan-bekerja-dari-rumah-dan-pelayanan-publik> di akses pada Kamis, 16 Juli 2020.
- Tisnawati Ernie Sule. 2016. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Ed.3. Yogyakarta: ANDI.
- Ulfa Rofiana. 2016. *Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Persepsi Kualitas Laporan Keuangan Satuan Kerja Daerah (SKPD) di Kabupaten Bondowoso*. Tesis Universitas Jember.
- Walanchalee & Chanin Yoopetch. 2012. *Thailand's Human Resource Competencies in Airline Service Quality: Voices from the Airline Industry*, *Internasional Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, Vol.11. Mahidol University Internasional College, Thailand. Diakses pada tanggal 22 September 2020.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja Edisi keempat*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wirawan. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia: Teori Psikologi, Hukum Ketenagakerjaan, Aplikasi dan Penelitian dalam Organisasi Bisnis, Pemerintah dan Pendidikan, Cet.1*. Diakses pada tanggal 22 September 2020.
- Yuliyanti Dewi. 2015. *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dokumen Impor di PT Sarana Publik Logistik Jakarta*. IJPA, Volume.1 Nomor.1: Universitas 17 Agustus. Diakses pada tanggal 15 Maret 2021.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Nomor : 63/Un.04/PPs/PP.00.9/2020
Lamp. : 1 berkas
Perihal : Izin Melakukan Kegiatan Penelitian Pra Tesis

Pekanbaru, 7 Januari 2020

Kepada Yth.
BMT Al Ittihad Pekanbaru
di
Pekanbaru

Dengan hormat,
Dalam rangka penulisan tesis, maka dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengizinkan mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama	: Syarifah Aini
NIM	: 21990325547
Program Pendidikan	: Magister (S2)
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Konsentrasi	: Ekonomi Syariah
Semester	: II (Dua)
Judul Tesis	: Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Dan Pengaruhnya Terhadap Mutu Pelayanan Pada BMT Al Ittihad Pekanbaru Di Tinjau Menurut Ekonomi Syariah

untuk melakukan penelitian sekaligus mengumpulkan data dan informasi yang diperlukannya dari BMT Al Ittihad Pekanbaru.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wasalam
Direktur,

Prof. Dr. Afrizal M. MA
NIP. 19591015 198903 1 001

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KOPERASI SYARIAH BMT AL ITTIHAD

Badan Hukum No. 272/BH/DISKOP&UKM/3X/2001 Tanggal 31 Oktober 2001
Komplek Damar 610 PT.Chevron Pasific Indonesia Rumbai -Pekanbaru - RIAU
Telp (0761) 943025 - 559030
Email : bmt@al-ittihad.org , ykpibmt@yahoo.com

Pekanbaru, 06 Februari 2020

Nomor : 016/BMT-YKPI/II/2020

Hal : Surat Balasan Pra Tesis

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Pasca Sarjana UIN Suska Pekanbaru

Di Tempat

Assalamualaikum Wr,Wb.

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Pasca Sarjana UIN Suska Pekanbaru

No. 63/Un. 04/PPs/PP .00.9/2020 perihal izin melakukan kegiatan penelitian pra tesis oleh mahasiswa :

Nama : Syarifah Aini

NIM : 21990325547

Jurusan : Ekonomi Syariah

Dengan ini kami dari pihak BMT Al-Ittihad menyatakan bahwa mahasiswa tersebut benar di berikan izin untuk melakukan kegiatan penelitian pra tesis di KSPPS BMT Al-Ittihad terhitung tgl 30 Januari 2020 s/d saat ini.

Demikian surat ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

KSPPS BMT Al-Ittihad
Indra Putra
Manager BMT Al-Ittihad



Koperasi Syariah BMT AL ITTIHAD

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Nomor : 1151/Un.04/PS/PP.00.9/2020 Pekanbaru, 23 November 2020
Lamp. : 1 berkas
Hal : Izin Melakukan Kegiatan Riset Tesis/Disertasi

Kepada
Yth. Gubernur Riau
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Riau
Pekanbaru

Dengan hormat, dalam rangka penulisan tesis/disertasi, maka dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengizinkan mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama	: SYARIEAH AINI
NIM	: 21990325547
Program Studi	: Ekonomi Syariah S2
Semester/Tahun	: III (Tiga) / 2020
Judul Tesis/Disertasi	: PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA INSANI TERHADAP MUTU PELAYANAN DAN KINERJA SELAMA ERA NEW NORMAL PADA BMT AL-ITTIHAD MENURUT KONSEP EKONOMI SYARIAH

untuk melakukan penelitian sekaligus pengumpulan data dan informasi yang diperlukannya dari BMT AL-ITTIHAD

Waktu Penelitian: 3 Bulan (19 November 2020 s.d 19 Januari 2021)

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wasalam
Direktur,

Prof. Dr. Afrizal. M, MA
NIP. 19591015 198903 1 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**KOPERASI SYARIAH
BMT AL ITTIHAD**

Badan Hukum No. 272/BH/DISKOP&UKM/3X/2001 Tanggal 31 Oktober 2001
Komplek Damar 610 PT. Chevron Pacific Indonesia - Rumbai - Pekanbaru - Riau
Telp. (0761) 943025 / 559030
Email : bmt@al-ittihad.org / ykpibmt@yahoo.com



Pekabaru, 04 Januari 2021

Nomor : 001/BMT-YKPI/I/2021

Hal : Surat Balasan Riset

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi Syariah S2 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Di Tempat

Assalamualaikum Wr,Wb.

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini **Manager BMT Al-Ittihad** , menerangkan bahwa:

Nama : Syarifah Aini

NIM : 21990325547

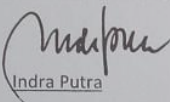
Jurusan : Ekonomi Syariah S2

Kami dari pihak BMT Al-Ittihad bersedia menerima mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian sekaligus pengumpulan data dan informasi yang diperlukan dari BMT Al-Ittihad.

Demikian surat ini kami buat,atas perhatian dan kerjasama nya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

KSPPS BMT Al-Ittihad


Indra Putra

Manager BMT Al-Ittihad

Koperasi Syariah BMT AL ITTIHAD

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/37130
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN TESIS**

1.04.02.01
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau, Nomor : 1151/Un.04/PP/PP.00.9/2020 Tanggal 19 November 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

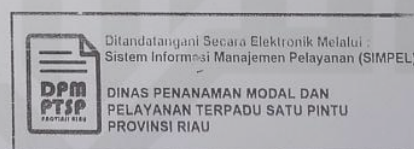
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : SYARIFAH AINI |
| 2. NIM / KTP | : 21990325547 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI SYARIAH S2 |
| 4. Konsentrasi | : EKONOMI SYARIAH |
| 5. Jenjang | : S2 |
| 6. Judul Penelitian | : PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA INSANI TERHADAP MUTU PELAYANAN DAN KINERJA SELAMA ERA NEW NORMAL PADA BMT AL-ITTIHAD MENURUT KONSEP EKONOMI SYARIAH |
| 7. Lokasi Penelitian | : BMT AL-ITTIHAD |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 10 Desember 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Ketua BMT AL-ITTIHAD
3. Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KARTI KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NAMA : Syarifah Aini
NIM : 21990325547
PROGRAM : Pasca Sarjana
PRODI : Ekonomi Syariah (S2)
KONSENTRASI : Ekonomi Syariah

NO	TGL/HARI	JUDUL TESIS/DISERTASI	PARAF SEKRETARIS	KET
1	2 Oktober 2020	Pengaruh Intelektual Kapital		
2		terhadap kinerja keuangan		
3		Perbankan Syariah. Objekti yang		
4		terdaftar di BI. Periode		
5		2015-2019. (Virus Alti vidbla).		
6				
7	2 Oktober 2020	Pengaruh kompetensi SDM		
8		terhadap Mutu pelayanan		
9		dan kinerja Selama New		
10		Normal pada BMT Al-Hikmah		
11		(Syarifah Aini).		
12				
13				
14				
15				

Pekanbaru,
Direktur,

2020

Prof. Dr. H. Afrizal M, MA
NIP. 19591015 198903 1 001

NB: 1. Karti ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NAMA : Syarifah Aini
NIM : 210910325543
PROGRAM : Pascasarjana
PRODI : Ekonomi Syariah (S2)
KONSENTRASI : Ekonomi Syariah

NO	TGL/HARI	JUDUL TESIS/DISERTASI	PARAF SEKRETARIS	KET
1	3/ Juli - 2020	Pengaruh Indeks Pembangunan Manusia, pertumbuhan Ekonomi		
2		jumlah penduduk dan tingkat		
3		pengangguran terhadap kemiskinan di provinsi Riau		
4		Tahun 2003-2018.		
5		(Shiddiq Ramdan Dinata).		
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Pekanbaru,
Direktur,

2020

Prof. Dr. H. Afrizal M, MA
NIP. 19591015 198903 1 001

NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KARTI KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NAMA : Syarifah Aini
NIM : 2199032534
PROGRAM : Pascasarjana (S2)
PRODI : Ekonomi Syariah
KONSENTRASI : Ekonomi Syariah

NO	TGL/HARI	JUDUL TESIS/DISERTASI	PARAF SEKRETARIS	KET
1	10/10-2019	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas perbankan syariah di Indonesia.		
2				
3				
4	10/10-2019	Pengaruh sumber daya insani, ekspansi, akselerasi produk, terhadap strategi bersaing		
5				
6		Pada M. Bti Syariah TBT kantor cabang Pekanbaru.		
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Pekanbaru, 2019
Direktur,

Prof. Dr. H. Afrizal M, MA
NIP. 19591015 198903 1 001

NB: 1. Karti ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KARTI KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NAMA : Syantah Aini
 NIM : 2199032554
 PROGRAM : Pascasarjana (S2)
 PRODI : Ekonomi Syariah
 KONSENTRASI : Ekonomi Syariah

NO	TGL/HARI	JUDUL TESIS/DISERTASI	PARAF SEKRETARIS	KET
1	18/10-2019	Study komperdit Manajemen Keuangan dan Zakat pada BPR Nasional Kota Pekanbaru		
2		lemb. kampar		
3				
4	18/10-2019	Pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko online (shoppe, lazada, buka lapak, tokopedia)		
5				
6				
7				
8	18/10-2019	Pengaruh gaya kepemimpinan dan Quality of work life terhadap kualitas pelayanan pegawai Bank		
9		PO BPR sdn madu di kabupaten		
10		kampar di tngau El		
11				
12				
13				
14				
15				

Pekanbaru, 2019
 Direktur,

Prof. Dr. H. Afrizal M, MA
 NIP. 19591015 198903 1 001

NB: 1. Karti ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar
 2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NAMA : Syantah Aini
NIM : 21990300454
PROGRAM : Pascasarjana (S2)
PRODI : Ekonomi Syariah
KONSENTRASI : Ekonomi Syariah

NO	TGL/HARI	JUDUL TESIS/DISERTASI	PARAF SEKRETARIS	KET
1	12/3-2020	Pendayagunaan Zakat Produktif dalam perusahaan tingkat		
2		keadilan dengan mengu-		
3		hakan Model CIBEST		
4	12/3-2020	Pengaruh analisis fundamental dan variabel makro ekonomi		
5		terhadap harga saham syariah pada perusahaan yang terd-		
6		daftar di Islamic Index. Pengaruh		
7				
8	12/3-2020	Pengaruh PDR terhadap pmba-		
9		han ekonomi di provinsi Riau 2013-2018 ditinjau dari EI.		
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Pekanbaru, 2020
Direktur,

Prof. Dr. H. Afrizal M, MA
NIP. 19591015 198903 1 001

NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar
2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NAMA : Syantiah Lini
 NIM : 210450325144
 PROGRAM : Pascasarjana (S2)
 PRODI : Ekonomi Syariah
 KONSENTRASI : Ekonomi Syariah

NO	TGL/HARI	JUDUL TESIS/DISERTASI	PARAF SEKRETARIS	KET
1	2 Mei 2019	Pengaruh motivasi dan budaya organisasi terhadap keputusan kerja pada PT BRI Syariah Pekanbaru		
2				
3				
4	2 Mei 2019	Analisis perbandingan kerja bank umum syariah swasta pemerintah dan bank umum syariah swasta nasional periode 2013-2015 berdasarkan riset protipe guver		
5				
6				
7		Corporate Government dan Capital		
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Pekanbaru, 2019
 Direktur,

Prof. Dr. H. Afrizal M, MA
 NIP. 19591015 198903 1 001

NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar

2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NAMA : Syarifah Aini
NIM : 21990225149
PROGRAM : Pas.casarjana (S2)
PRODI : Ekonomi Syariah
KONSENTRASI : Ekonomi Syariah

NO	TGL/HARI	JUDUL TESIS/DISERTASI	PARAF SEKRETARIS	KET
1	22/10-2019	Pengaruh bauran pemasaran Islam terhadap keputusan pembelian Perakalan di kec. Marpoyan damai laka Pekanbaru.		
2				
3				
4	22/10-2019	Pola kemitraan dalam perspektif ekonomi Islam (Studi pada M. Cermos di antara units.		
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Pekanbaru, 2019
Direktur,

Prof. Dr. H. Afrizal M, MA
NIP. 19591015 198903 1 001

- NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar
2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NAMA : Syarifah Aini
NIM : 2109032334
PROGRAM : Pascasarjana (S2)
PRODI : Ekonomi Syariah
KONSENTRASI : Ekonomi Syariah

NO	TGL/HARI	JUDUL TESIS/DISERTASI	PARAF SEKRETARIS	KET
1	15/10-2019	Strategi Islamic Marketing Mix dalam meningkatkan minat beli konsumen pada PT HTU/HPH di Kota Pekanbaru.		
2				
3				
4	15/10-2019	Analisis Ekonomi Islam terhadap praktik Penimbangan Lupa pada Sawit pada PT Tri Bakti Sahmai		
5				
6				
7	15/10-2019	Optimalisasi Pungutan Zakat di Kota Pekanbaru (Study Kasus pada BAZHAS Kota Pekanbaru).		
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Pekanbaru, 2019
Direktur,

Prof. Dr. H. Afrizal M, MA
NIP. 19591015 198903 1 001

- NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar
2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NAMA : Syarifah Aini
NIM :
PROGRAM : Ekonomi Syariah (S2)
PRODI : Ekonomi Syariah
KONSENTRASI : Ekonomi Syariah

NO	TGL/HARI	JUDUL TESIS/DISERTASI	PARAF SEKRETARIS	KET
1	26 Desember 2019 Kamis	Pengaruh kepemimpinan Manajerial terhadap kinerja dan tingkat kesulitan keuangan (Finance Distres)		
2		berdasarkan konservatisme rekening		
3		Pada perusahaan yang terdaftar di Jakarta Islamic Index (JII) periode		
4		Desember 2015 - November 2019 (Nuh Andini)		
5	26 Desember 2019 Kamis	Analisis Strategi Penghimpunan dan Penderdayaan dana		
6		Waqaf tunai Pada dompet dhuafa Riau (Widucumaliah)		
7	26 Desember 2019 Kamis	Peran baitul mal Aceh (BMA) dalam Program Pemberdayaan		
8		Zakat (Fika Revinal)		
9	26 Desember 2019 Kamis	Implementasi Ijarah (sewa) Pada lahan pertanian berhadapan		
10		Peningkatan Penderdayaan Petani di Desa Pembinaan ke-kertan		
11		Kab. Indragiri hilir (Sery Desti Yanti)		
12				
13				
14				
15				

Pekanbaru, 2019
Direktur,

Prof. Dr. H. Afrizal M, MA
NIP. 19591015 198903 1 001

NB: 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar
2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KARTU KONTROL MENGIKUTI SEMINAR TESIS/DISERTASI
PROGRAM PASCASARJANA UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NAMA : Syarifah Aini
NIM : 21010232554
PROGRAM : Ekonomi Syariah (S2) Pascasarjana
PRODI : Ekonomi Syariah
KONSENTRASI : Ekonomi Syariah

NO	TGL/HARI	JUDUL TESIS/DISERTASI	PARAF SEKRETARIS	KET
1	28/Desember 2019	Pengaruh tingkat budi hari, Religiusitas, Penguasaan dan Penguasaan terhadap keputusan masyarakat memilih menjadi nasabah bank syariah mandiri cabang pengat.		
2				
3				
4	28/Desember 2019	Pengaruh Penerapan nilai-nilai Islam (Al-Adalah, Ash-Shiddh, Al-Fidhu) terhadap loyalitas nasabah (Studi kasus Pada Bank syariah bakti duna tadhiloh kabupaten kampar).		
5				
6				
7	28/Desember 2019	Pengaruh faktor psikologis dan faktor sosial terhadap keputusan anggota dalam memilih pembiayaan masyarakat pada BMT Mitra astra Pekanbaru (Jeri Dermawan).		
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Pekanbaru, 2019.
Direktur,

Prof. Dr. H. Afrizal M, MA
NIP. 19591015 198903 1 001

NB. 1. Kartu ini dibawa setiap kali mengikuti Seminar
2. Setiap mahasiswa wajib menghadiri minimal 10 kali Seminar sebelum menjadi Peserta Seminar

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KARTU KONTROL KONSULTASI

BIMBINGAN TESIS / DISERTASI MAHASISWA

NAMA

Syarifah Aini

NIM

2006032554

PROGRAM STUDI

Ekonomi Syariah

KONSENTRASI

Ekonomi Syariah

PEMBIMBING I / PROMOTOR

Dr. Mahyarni, SE.MM.

PEMBIMBING II / CO PROMOTOR

Dr. Heni Sumandir M.Ci.

JUDUL TESIS/DISERTASI

Pengaruh kompetensi SDI

terhadap Mutu Pelayanan dan

kinerja Selama Era New Normal

pada BMT al-Uluhud Walawati

Kursep Ekonomi Syariah

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI *

KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI *

NO.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor *	Paraf Pembimbing / Promotor	Keterangan
1.	18/Nov-2020	- Pengarahan Surat Pembimbing. - Pengarahan Penulisan bab I - II - III.	Ung	
2.	22/Nov-2020	- Penambahan teori pada bab II - Menawarkan hubungan antar variabel.	Ung	
3.	30/Nov-2020	- Perbaikan Indikator tesis - Penambahan teori	Ung	
4.	6/Des-2020	- Perbaikan kuesioner - Perbaikan Indikator	Ung	
5.	22/Januari-2021	- Perbaikan pada bab IV. - Lanjutkan pendalaman ekonomi syariah.	Ung	
6.	29/Nov-2021	- Acc untuk Munagqasah.	Ung	

Catatan :

*Coret yang tidak perlu

Pekanbaru, 29/3 2021

Pembimbing I / Promotor *

[Signature]

NO.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor *	Paraf Pembimbing / Co Promotor	Keterangan
1.	20/Nov-2020	- Pengarahan Surat Pembimbing.	Ung	
2.	25/Nov-2020	- Pedoman kuesioner untuk responden.	Ung	
3.	7/Desember-2020	- Perbaikan bab 4 dan 5.	Ung	
4.	12/Desember-2020	- Tambahkan teori - Perbaikan pada kuesioner	Ung	
5.	25/Januari-2021	- Abstrak.	Ung	
6.	30/Nov-2021	- Acc untuk Munagqasah.	Ung	

Catatan :

*Coret yang tidak perlu

Pekanbaru, 30/11 2021

Pembimbing II / Co Promotor *

[Signature]



مركز ترقية اللغة لجامعة سلطان شريف قاسم الإسلامية الحكومية
LANGUAGE DEVELOPMENT CENTER
STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF SULTAN SYARIF KASIM RIAU



شهادة الكفاءة اللغوية

اعطيت الى

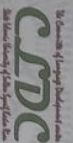
Syarifah Aini

21990325547 :
Female :
December 12, 1996 :
المولود :
الجنس :
رقم القيد :

بيان النتائج لاختبار اللغة العربية لمعرفة الكفاءة اللغوية

الإستماع : 48
القواعد : 49
القراءة : 51
النتيجة : 493

مستعملة حتى : February 18, 2022



Arabic Proficiency Test® Certificate Provided by
Language Development Center of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau.
The scores and information presented in this score report are approved.
Address : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28128 PO BOX 1004 HP: 0852 7144 0823
Email : info@pusatbahasa.info Website : pusatbahasa.info

مضى الدين شكرى الحارثي
رئيس مركز ترقية اللغة

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



LANGUAGE DEVELOPMENT CENTER
STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF SULTAN SYARIF KASIM RIAU
مركز ترقية اللغة لجامعة سلطان شريف قاسم الإسلامية الحكومية

CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that

Name : Syarifah Aini
ID Number : 21900325547
Date of Birth : December 12, 1996
Sex : Female
Test Form : Paper Based Test

Achieved the following scores on the

English Proficiency Test

Listening Comprehension	: 49
Structure & Written Expressions	: 58
Reading Comprehension	: 51
Overall Score	: 527

Expired Date: February 18, 2022



English Proficiency Test Certificate Provided by
Language Development Center of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
The scores and information presented in this score report are approved.
Address : Jl. K.H. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28128 PO BOX 1004
HP 0852 7144 0823 Fax. (0761) 858532
Email : info@pusatbahasa.info Website : pusat-bahasa.info



The Head of Language Development Center
Mahyudin Syukri, M. Ag
NIP. 19720421 200604 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepada Yth:

Bapak/Ibu Pegawai BMT Al-Ittihad

Di Tempat._

Assalamu'alaikum warohmatullahiwabarokatuh.

Semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat Wal'afiat dan selalu sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Dalam menjunjung pelaksanaan penelitian maka saya mengajukan permohonan bantuan kerjasama untuk dapat kiranya Bapak/Ibu mengisi sejumlah angket dan memberikan sejumlah jawaban atas pertanyaan yang dimaksud untuk tujuan sebagai dasar analisa dalam penulisan laporan penelitian (Tesis).

Adapun permasalahan yang hendak dipaparkan pada laporan penelitian dalam bentuk Tesis ini adalah: **“Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Mutu Pelayanan Dan Kinerja Selama *Era New Normal* Pada Bmt Al-Ittihad Menurut Konsep Ekonomi Syariah”.**

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Kuesioner ini semata-mata diajukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi/penelitian.
2. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membaca setiap pertanyaan dengan teliti serta memberikan jawaban yang benar sesuai pendapat anda.
3. Berikan tanda *checklist* (✓) pada salah satu jawaban dari setiap pertanyaan.
4. Atas kerjasama dan bantuan yang Bapak/Ibu berikan saya ucapkan terima kasih.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. IDENTITAS PENELITI

Nama : SYARIFAH AINI
 NIM : 21990325547
 Konsentrasi : Ekonomi Syariah
 Fakultas : Pascasarjana (S2)
 Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

C. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin : Pria ☐ Wanita ☐
2. Usia :
3. Jabatan :
4. Tingkat pendidikan : SMA/ sederajat ☐ Sarjana (S1) ☐
 : Diploma (D3) ☐ Lainnya ☐
5. Lama bekerja : 1-5 tahun ☐ 6-10 tahun ☐
 11-15 tahun ☐ 16-20 tahun ☐

D. TABEL PERNYATAAN

Keterangan pilihan jawaban:

1. SS = Sangat Setuju (5)
2. S = Setuju (4)
3. N = Netral (3)
4. TS = Tidak Setuju (2)
5. STS = Sangat Tidak Setuju (1)

UIN SUSKA RIAU

LEMBAR PERTANYAAN KUESIONER

PERNYATAAN UNTUK VARIABEL

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
PENGALAMAN KERJA						
1	Lama masa kerja Bapak/Ibu dapat membantu meningkatkan prestasi kerja selama <i>era new normal</i>					
2	Lama masa kerja dapat menjadikan Bapak/Ibu lebih paham dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik selama <i>era new normal</i>					
3	Pengalaman kerja Bapak/Ibu dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan selama <i>era new normal</i>					
4	Pengalaman kerja yang Bapak/Ibu miliki dapat membantu mengurangi kesalahan pada saat melaksanakan pekerjaan selama <i>era new normal</i>					
5	Pengalaman kerja yang Bapak/Ibu miliki dapat digunakan untuk mengambil pertimbangan dalam membuat keputusan selama <i>era new normal</i>					
6	Dengan pengalaman kerja Bapak/Ibu lebih menguasai pekerjaan dan peralatan yang ada di perusahaan selama <i>era new normal</i>					
PENDIDIKAN						
1	Pendidikan formal yang Bapak/Ibu miliki sangat membantu menyelesaikan pekerjaan selama <i>era new normal</i>					
2	Pendidikan formal yang Bapak/Ibu miliki membuat kualitas hasil kerja yang baik selama <i>era new normal</i>					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	Pendidikan formal membuat Bapak/Ibu lebih mengerti tentang pekerjaan yang sedang dilaksanakan dengan mudah selama <i>era new normal</i>					
4	Pendidikan nonformal yang Bapak/Ibu miliki sangat membantu pekerjaan selama <i>era new normal</i>					
5	Pendidikan nonformal yang Bapak/Ibu miliki sesuai dengan kebutuhan pekerjaan selama <i>era new normal</i>					
6	Pendidikan nonformal membuat Bapak/Ibu bisa melakukan pekerjaan dengan baik selama <i>era new normal</i>					
PENGETAHUAN						
1	Bapak/Ibu mampu melaksanakan pekerjaan secara mudah dan cermat selama <i>era new normal</i>					
2	Bapak/Ibu mampu bekerja cepat dalam menyelesaikan tugas rutin selama <i>era new normal</i>					
3	Bapak/Ibu mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari nasabah mengenai BMT Al-Ittihad selama <i>era new normal</i>					
4	Bapak/Ibu mampu menjelaskan kebijakan baru perusahaan kepada nasabah selama <i>era new normal</i>					
5	Bapak/Ibu memahami konsep BMT Al-Ittihad selama <i>era new normal</i>					
6	Bapak/ibu memahami peraturan BMT Al-Ittihad selama <i>era new normal</i>					
7	Bapak/Ibu memahami <i>Standart Operational Procedure</i> bidang pekerjaan selama <i>era new normal</i>					
8	Pengetahuan Bapak/Ibu yang tinggi sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan selama <i>era new normal</i>					
KETERAMPILAN						
1	Keterampilan yang Bapak/Ibu miliki sesuai dengan tugas yang					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	diamanahkan selama <i>era new normal</i>					
2	Bapak/Ibu bersedia dibantu oleh pegawai yang lebih kompeten pada saat mengerjakan tugas selama <i>era new normal</i>					
3	Bapak/Ibu bersedia membantu pegawai lain yang sibuk melaksanakan tugas selama <i>era new normal</i>					
4	Bapak/Ibu paham mengenai konsekuensi keputusan dan tindakan yang telah diambil sesuai dengan tugas dan tanggung jawab selama <i>era new normal</i>					
5	Bapak/Ibu mampu menyelesaikan semua pekerjaan yang diamanahkan selama <i>era new normal</i>					
6	Bapak/Ibu berusaha meminimalkan kesalahan dalam melakukan pekerjaan selama <i>era new normal</i>					
MUTU PELAYANAN						
1	Bapak/Ibu melayani dan menyelesaikan keluhan nasabah hingga tuntas selama <i>era new normal</i>					
2	Bapak/Ibu menyambut nasabah dengan salam dan berdiri selama <i>era new normal</i>					
3	Bapak/Ibu tanggap dalam menangani keluhan nasabah selama <i>era new normal</i>					
4	Bapak/Ibu menyelesaikan pelayanan tepat waktu selama <i>era new normal</i>					
5	Mendahulukan kepentingan nasabah daripada kepentingan pribadi selama <i>era new normal</i>					
6	Memberikan perhatian kepada nasabah berkaitan dengan pelayanan yang diberikan selama <i>era new normal</i>					
7	Selalu bersikap ramah dan sopan selama <i>era new normal</i>					
8	Bapak/Ibu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah selama <i>era new normal</i>					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9	Tata ruang, desain kantor menarik dan fasilitas disesuaikan selama <i>era new normal</i>					
KINERJA						
1	Bapak/Ibu mampu mengerjakan pekerjaan dengan baik selama <i>era new normal</i>					
2	Bapak/Ibu mengerjakan pekerjaan dengan teliti selama <i>era new normal</i>					
3	Bapak/Ibu sangat disiplin dalam bekerja selama <i>era new normal</i>					
4	Bapak/Ibu selalu hadir pada hari kerja selama <i>era new normal</i>					
5	Bapak/Ibu selalu hadir tepat waktu selama <i>era new normal</i>					
6	Bapak/Ibu tidak pernah menunda-nunda setiap pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan selama <i>era new normal</i>					
7	Bapak/Ibu mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberi oleh pimpinan dalam waktu yang singkat selama <i>era new normal</i>					
8	Memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan perusahaan dengan baik dan benar selama <i>era new normal</i>					
9	Bapak/Ibu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan perusahaan selama <i>era new normal</i>					
10	Bapak/Ibu selalu bekerja sesuai prosedur yang ditetapkan perusahaan selama <i>era new normal</i>					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Uji Validitas "PENGALAMA KERJA"

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,490	,056	,185	,116	,224	,586
	Sig. (2-tailed)		,006	,769	,326	,542	,235	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,490**	1	,095	,315	,361	,380	,673
	Sig. (2-tailed)	,006		,618	,090	,050	,038	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,056	,095	1	,490**	,659**	,250	,587
	Sig. (2-tailed)	,769	,618		,006	,000	,183	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,185	,315	,490**	1	,625**	,641**	,757
	Sig. (2-tailed)	,326	,090	,006		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,116	,361	,659**	,625**	1	,518**	,762
	Sig. (2-tailed)	,542	,050	,000	,000		,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,224	,380	,250	,641**	,518**	1	,714
	Sig. (2-tailed)	,235	,038	,183	,000	,003		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTALX1	Pearson Correlation	,586**	,673**	,587**	,757**	,762**	,714**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji Validitas "PENDIDIKAN"

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,598**	,447*	,336	,141	,102	,600**
	Sig. (2-tailed)		,000	,013	,070	,457	,592	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,598**	1	,671**	,348	,236	,217	,672**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,059	,209	,250	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,447*	,671**	1	,558**	,341	,477**	,774**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000		,001	,065	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,336	,348	,558**	1	,779**	,713**	,860**
	Sig. (2-tailed)	,070	,059	,001		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,141	,236	,341	,779**	1	,799**	,757**
	Sig. (2-tailed)	,457	,209	,065	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,102	,217	,477**	,713**	,799**	1	,751**
	Sig. (2-tailed)	,592	,250	,008	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTALX2	Pearson Correlation	,600**	,672**	,774**	,860**	,757**	,751**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Uji Validitas "PENGETAHUAN"

		Correlations								
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	,548**	,471**	,336	,522**	,076	,232	,522**	,592**
	Sig. (2-tailed)		,002	,009	,069	,003	,689	,218	,003	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,548**	1	,401*	,535**	,491**	,590**	,420*	,491**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,002		,028	,002	,006	,001	,021	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,471**	,401*	1	,733**	,680**	,418*	,475**	,408*	,744**
	Sig. (2-tailed)	,009	,028		,000	,000	,022	,008	,025	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,336	,535**	,733**	1	,680**	,656**	,593**	,408*	,808**
	Sig. (2-tailed)	,069	,002	,000		,000	,000	,001	,025	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,522**	,491**	,680**	,680**	1	,633**	,654**	,722**	,877**
	Sig. (2-tailed)	,003	,006	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	,076	,590**	,418*	,656**	,633**	1	,750**	,633**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,689	,001	,022	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.7	Pearson Correlation	,232	,420*	,475**	,593**	,654**	,750**	1	,654**	,791**
	Sig. (2-tailed)	,218	,021	,008	,001	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.8	Pearson Correlation	,522**	,491**	,408*	,408*	,722**	,633**	,654**	1	,790**
	Sig. (2-tailed)	,003	,006	,025	,025	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTALX3	Pearson Correlation	,592**	,729**	,744**	,808**	,877**	,788**	,791**	,790**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Uji Validitas "MUTU PELAYANAN"

		Correlations									
		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8	Z.9	TOTALZ
Z.1	Pearson Correlation	1	,358	,737**	,539**	,610**	,408	,536**	,396	,091	,702**
	Sig. (2-tailed)		,052	,000	,002	,000	,025	,002	,031	,632	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.2	Pearson Correlation	,358	1	,352	,468**	,208	,074	,191	,150	,187	,537**
	Sig. (2-tailed)	,052		,057	,009	,269	,697	,313	,429	,323	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.3	Pearson Correlation	,737**	,352	1	,707**	,759**	,595**	,750**	,652**	,249	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000	,057		,000	,000	,001	,000	,000	,185	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.4	Pearson Correlation	,539**	,468**	,707**	1	,707**	,541**	,686**	,459	,318	,827**
	Sig. (2-tailed)	,002	,009	,000		,000	,002	,000	,011	,087	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.5	Pearson Correlation	,610**	,208	,759**	,707**	1	,733**	,618**	,652**	,357	,828**
	Sig. (2-tailed)	,000	,269	,000	,000		,000	,000	,000	,053	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.6	Pearson Correlation	,408	,074	,595**	,541**	,733**	1	,709**	,749**	,534**	,768**
	Sig. (2-tailed)	,025	,697	,001	,002	,000		,000	,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.7	Pearson Correlation	,536**	,191	,750**	,686**	,618**	,709**	1	,731**	,319	,806**
	Sig. (2-tailed)	,002	,313	,000	,000	,000	,000		,000	,086	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.8	Pearson Correlation	,396	,150	,652**	,459	,652**	,749**	,731**	1	,356	,745**
	Sig. (2-tailed)	,031	,429	,000	,011	,000	,000	,000		,054	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Z.9	Pearson Correlation	,091	,187	,249	,318	,357	,534**	,319	,356	1	,521**
	Sig. (2-tailed)	,632	,323	,185	,087	,053	,002	,086	,054		,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTALZ	Pearson Correlation	,702**	,537**	,864**	,827**	,828**	,768**	,806**	,745**	,521**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Uji Validitas "KINERJA"

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTAL Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,614 [*]	,760 [*]	,539 [*]	,518 [*]	,429 [*]	,312	,351	,269	,429 [*]	,698 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002	,003	,018	,094	,057	,151	,018	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,614 [*]	1	,577 [*]	,472 [*]	,464 [*]	,636 [*]	,474 [*]	,550 [*]	,421 [*]	,783 [*]	,796 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,008	,010	,000	,008	,002	,020	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,760 [*]	,577 [*]	1	,736 [*]	,584 [*]	,508 [*]	,319	,289	,133	,367 [*]	,700 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,001	,004	,086	,122	,485	,046	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,539 [*]	,472 [*]	,736 [*]	1	,829 [*]	,536 [*]	,291	,331	,188	,259	,692 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,002	,008	,000		,000	,002	,119	,074	,319	,167	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,518 [*]	,464 [*]	,584 [*]	,829 [*]	1	,648 [*]	,270	,464 [*]	,384 [*]	,400 [*]	,747 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,003	,010	,001	,000		,000	,150	,010	,036	,028	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	,429 [*]	,636 [*]	,508 [*]	,536 [*]	,648 [*]	1	,568 [*]	,783 [*]	,611 [*]	,713 [*]	,862 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,018	,000	,004	,002	,000		,001	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	,312	,474 [*]	,319	,291	,270	,568 [*]	1	,592 [*]	,753 [*]	,568 [*]	,709 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,094	,008	,086	,119	,150	,001		,001	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson Correlation	,351	,550 [*]	,289	,331	,464 [*]	,783 [*]	,592 [*]	1	,651 [*]	,783 [*]	,777 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,057	,002	,122	,074	,010	,000	,001		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.9	Pearson Correlation	,269	,421 [*]	,133	,188	,384 [*]	,611 [*]	,753 [*]	,651 [*]	1	,498 [*]	,681 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,151	,020	,485	,319	,036	,000	,000	,000		,005	,000

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.10	Pearson	,429	,783*	,367	,259	,400	,713*	,568*	,783*	,498*	1	,772*
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,018	,000	,046	,167	,028	,000	,001	,000	,005		,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson	,698*	,796*	,700*	,692*	,747*	,862*	,709*	,777*	,681*	,772*	1
Y	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI REABILITAS "PENGALAMAN KERJA"

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,746	6

UJI REABILITAS "PENDIDIKAN"

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	6

UJI REABILITAS "PENGETAHUAN"

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,898	8

UJI REABILITAS "KETERAMPILAN"

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,851	6



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Uji REABILITAS “MUTU PELAYANAN”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,869	9

Uji REABILITAS “KINERJA”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	10

UJI NORMALITAS “Mutu Pelayanan”

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,91186980
Most Extreme Differences	Absolute	,126
	Positive	,126
	Negative	-,092
Test Statistic		,126
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

UJI NORMALITAS “Kinerja”

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,64572789
Most Extreme Differences	Absolute	,140
	Positive	,140
	Negative	-,061
Test Statistic		,140
Asymp. Sig. (2-tailed)		,137 ^c

a. Test distribution is Normal.

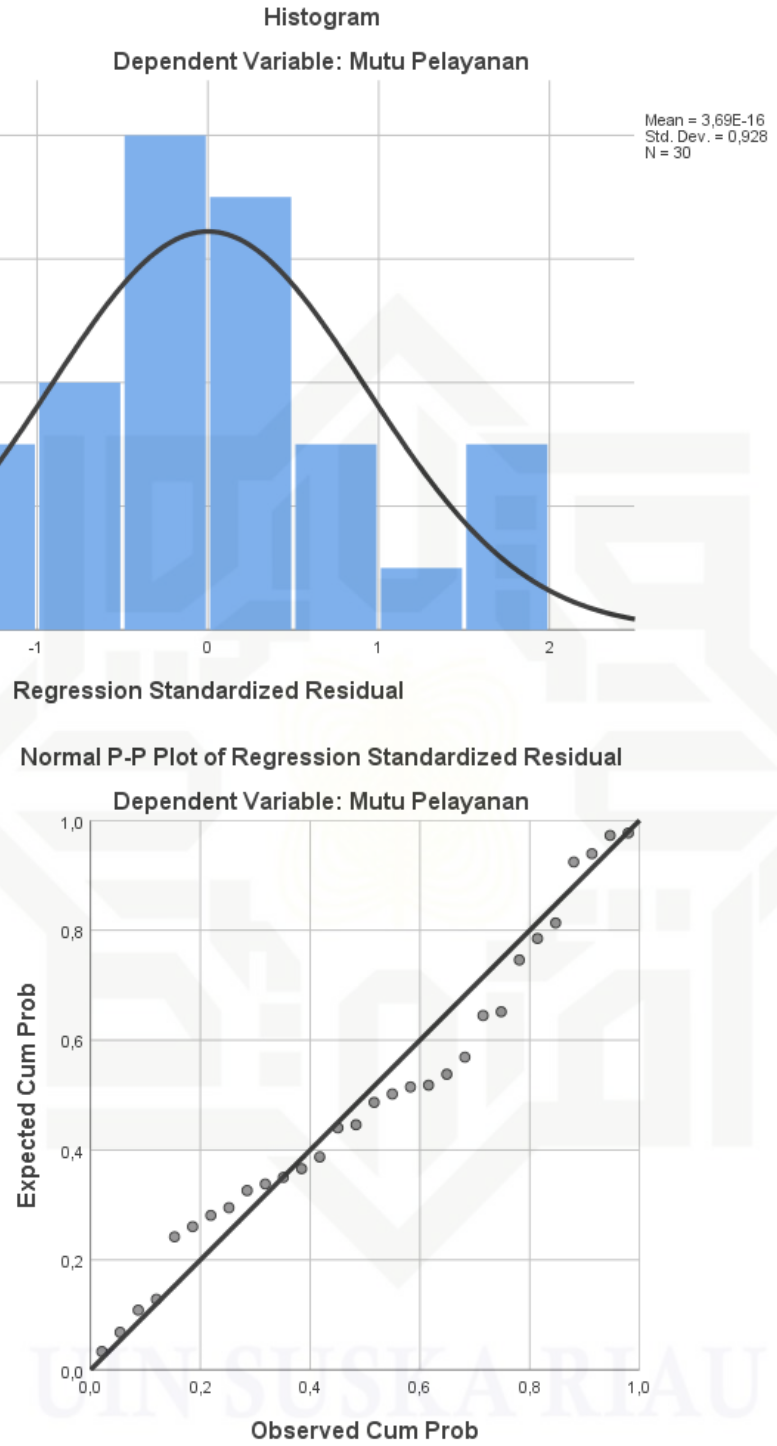
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

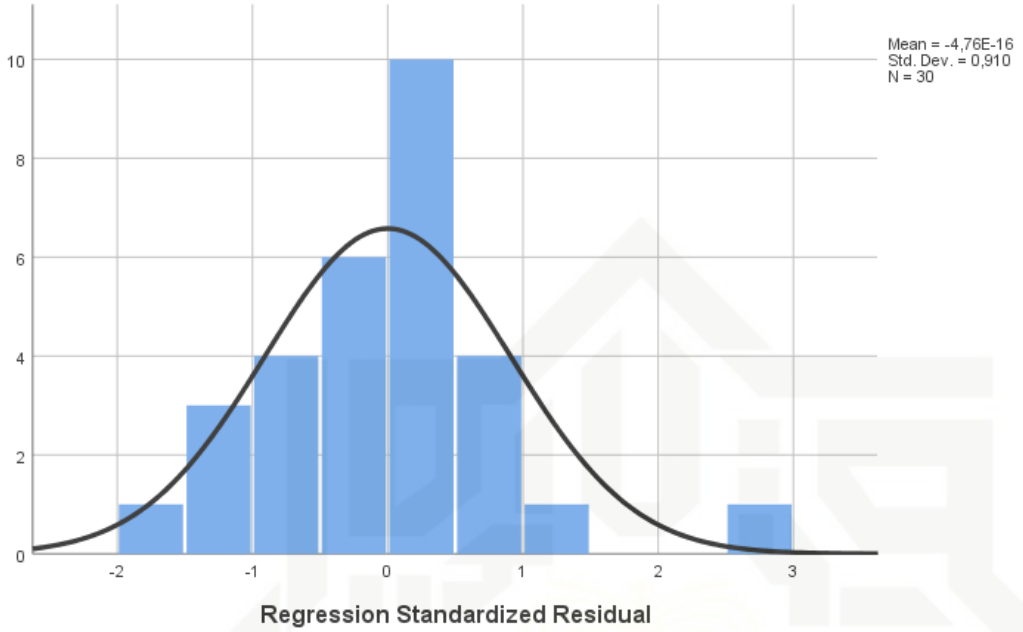
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



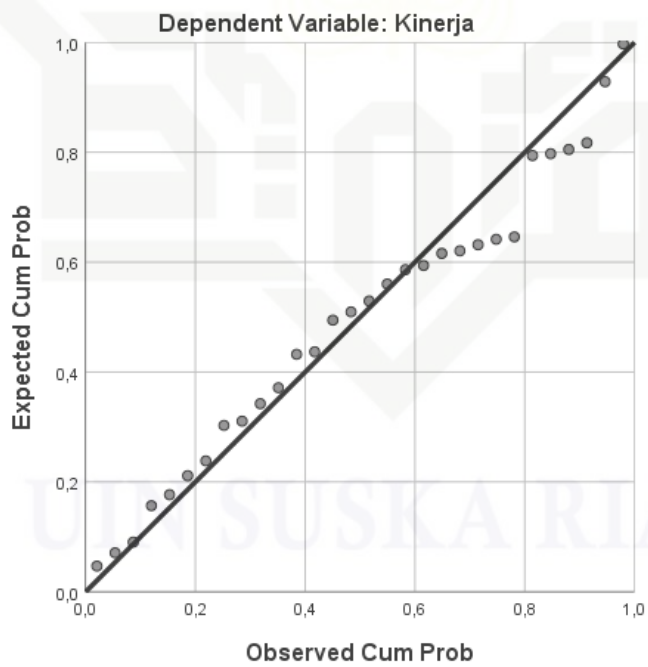
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Histogram
Dependent Variable: Kinerja



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



“UJI MULTIKOLENARITAS MUTU PELAYANAN”

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6,566	6,388		-1,028	,314		
	Pengalaman Kerja	,067	,218	,035	,307	,762	,827	1,209
	Pendidikan	,665	,220	,411	3,028	,006	,601	1,665
	Pengetahuan	,475	,138	,417	3,447	,002	,756	1,323
	Keterampilan	,392	,232	,247	1,688	,104	,518	1,929

a. Dependent Variable: Mutu Pelayanan

“UJI MULTIKOLENARITAS KINERJA”

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,102	9,211		1,205	,240		
	Pengalaman Kerja	-,057	,309	-,028	-,186	,854	,824	1,213
	Pendidikan	,487	,363	,279	1,343	,192	,439	2,276
	Pengetahuan	-,075	,237	-,061	-,316	,755	,512	1,952
	Keterampilan	1,149	,346	,671	3,318	,003	,465	2,149
	Mutu Pelayanan	-,144	,282	-,133	-,509	,615	,277	3,613

a. Dependent Variable: Kinerja

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



“UJI HETEROKEDASITAS MUTU PELAYANAN”

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-,008	3,914		-,002	,998
	Pengalaman Kerja	-,004	,134	-,007	-,033	,974
	Pendidikan	-,185	,135	-,332	-1,374	,182
	Pengetahuan	,058	,085	,148	,687	,499
	Keterampilan	,159	,142	,291	1,119	,274

a. Dependent Variable: ABS_RES

“UJI HETEROKEDASITAS KINERJA”

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11,102	9,211		1,205	,240
	Pengalaman Kerja	-,057	,309	-,028	-,186	,854
	Pendidikan	,487	,363	,279	1,343	,192
	Pengetahuan	-,075	,237	-,061	-,316	,755
	Keterampilan	1,149	,346	,671	3,318	,003
	Mutu Pelayanan	-,144	,282	-,133	-,509	,615

a. Dependent Variable: Kinerja

“UJI AUTOKOLERASI MUTU PELAYANAN-SALAH”

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,850 ^a	,723	,679	2,05915	2,328

a. Predictors: (Constant), Keterampilan, Pengalaman Kerja, Pengetahuan, Pendidikan

b. Dependent Variable: Mutu Pelayanan

“UJI AUTOKOLERASI KINERJA”

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,737 ^a	,544	,449	2,90830	1,781

a. Predictors: (Constant), Mutu Pelayanan, Pengalaman Kerja, Pengetahuan, Keterampilan, Pendidikan

b. Dependent Variable: Kinerja

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“UJI R-Test Mutu Pelayanan”

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,850 ^a	,723	,679	2,05915

a. Predictors: (Constant), Keterampilan, Pengalaman Kerja, Pengetahuan, Pendidikan

“UJI R-Test Kinerja”

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,737 ^a	,544	,449	2,90830

a. Predictors: (Constant), Mutu Pelayanan, Pengalaman Kerja, Pengetahuan, Keterampilan, Pendidikan



BIOGRAFI PENULIS

Syarifah Aini Tambunan dilahirkan di Aek.Torop Timur, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Provinsi Sumatera Utara pada 16 Oktober 1996. Lahir dari pasangan ayahanda tercinta Sori Monang Tambunan dan ibunda tersayang Hermawati Siregar. Merupakan anak kedua dari empat bersaudara, abang yang bernama Sholahuddin al'an Sori Tambunan, adik Wilda Sari Tambunan dan Mayang Sari Tambunan.

Pada tahun 2002 penulis masuk sekolah dasar di SDN 116459 Aek.Torop dan lulus pada tahun 2007. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke MTS PONPES MODREN AR-RASYID PINANG AWAN pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2011. Pada tahun 2011 penulis melanjutkan pendidikan ke MA PONPES MODREN AR-RASYID PINANG AWAN dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan ke Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan lulus pada 31 Mei 2018. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan ke Program Pascasarjana Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan lulus pada 16 Juni 2021.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.